المكتبات العامة

الأهداف، الادارة العلمية، الخدمات المكتبية والمعلوماتية

تأليف

الدكتور مجبل لازم مسلم المالكي

٢٠٠٠م

مؤسسة الوراق

عمان - الأردن

رقم الإيداع لدى دائرة المكتبة الوطنية

١٤١٠/٨/١٩٩٩

رقم التصنيف : ٠٢٧,٤
المؤلف ومن هو في حكمه : مجبل لازم مسلم المالكي
عنوان الكتاب : المكتبات العامة، الأهداف، الادارة العلمية، الخدمات المكتبية والمعلوماتية
الموضوع الرئيسي: ١- المعارف العامة ٢ المكتبات العامة
بيانات النشر: عمان - مؤسسة الورّاق
* تم اعداد بيانات الفهرسة والتصنيف من قبل دائرة المكتبة الوطنية

مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع

عمان – شارع الجامعة الأردنية- عمارة العساف- مقابل كلية الزارعة

عمان – مجمع الفحيص التجاري – وسط البلد

ص.ب ١٥٢٧- عمان ١١٩٥٣- الأردن

تلفاكس – ٥٣٣٧٧٩٨

المحتويات

بسم الله الرحمن الرحيم

مقدمة

تمثل المكتبات العامة دعامة أساسية للتقدم العلمي والحضاري ومرآة تعكس تاريخ الشعوب وأنماط معيشتها وحضارتها وموروثها الثقافي وإنجازاتها على مّر العصور في مختلف مجالات المعرفة وتؤدي دوراً حيّوياً في تطوير قدرات أبناء المجتمع ونشر القيم التقدميّة والوعي الثقافي وتعليم وتربية الأجيال لتأخذ دورها في بناء المجتمع وتحقيق تقدمه وازدهاره على اعتبارها مؤسسات ثقافية وعلمية ومراكز إشعاع فكري وجامعات للشعب يحفظ فيها التراث الفكري والثقافي والحضاري والإنساني، وتعمل على تنظيمه ليكون في خدمة القراء والباحثين لمختلف الأعمار والطبقات الاجتماعية والمهنية ولجميع المواطنين دون تفرقة أو مقابل مما يساعدهم في مواصلة التعّلم واكتساب المعرفة وتثقيف أنفسهم ومتابعة التطورات في مجتمعاتهم والمجتمعات والحضارات الأخرى.

ورغم قدم تأسيس المكتبات العامة ومسيرتها الحافلة بالتغيرات والتطورات ورغم اهتمام الأمم والشعوب بتنمية وتطوير هذا النوع من المكتبات وتوسيع خدماتها في المدن والضواحي

والأرياف، فضلاً عن اهتمام أقسام المكتبات والمعلومات في الجامعات العربية بتدريس مادة المكتبات العامة، أو المكتبات النوعية المتضمّنة لمختلف أنواع المكتبات ومنها المكتبات العامة إلا أن المتتّبع للنتاج الفكري في حقل المكتبات والمعلومات يلاحظ قلّة الكتب العربية المؤلفّة أو المترجمة عن المكتبات العامة.

وبذلك يأتي هذا الكتاب ليقدم عرضاً شاملاً لهذا النوع من المكتبات مبّيناً تاريخها وأهدافها وإدارتها وخدماتها المكتبية والمعلوماتية بما يسهم في إغناء مناهج الدراسة في أقسام المكتبات والمعلومات في جامعاتنا العربّية ، ويثري أدبيات علم المكتبات والمعلومات في المكتبة العربيّة.

يتكون الكتاب من سبعة فصول، تناول الأول منها تاريخ المكتبات العامة وتطورها في الحضارة العربية الإسلامية، وأوربا والولايات المتحدة الأمريكية.

وتناول الفصل الثاني أهداف المكتبات العامة ودورها في المجتمع. أما الفصل الثالث فقد كرّس لموقع ومبنى وأثاث المكتبة العامة ومراحل التخطيط والتصميم المكتبي. وبين الفصل الخامس القوى العاملة ومؤهلات أمين المكتبة العامة والمجلس الأعلى

للمكتبة، والنموذج القيادي في إدارة هذه المكتبات. وركّز الفصل السادس على عناصر الإدارة العلميّة وتطبيقاتها في المكتبة العامة، في حين استعرض الفصل السابع مجمل الخدمات المكتبية والمعلوماتية كالإعارة، والتزويد، والمراجع، والإحاطة الجارية، والخدمات الاستشارية وخدمات الأطفال، والعلاقات العامة، والفئات الخاصة في المجتمع وسواها.

أتمنى أن أكون قد وفقت في تقديم هذه المادة، وتسليط الضوء على مساحة واسعة من الخدمات التي تعكس جوهر أهداف هذه المكتبات ورسالتها في تلبية احتياجات المستفيدين.

ومن الله التوفيق

المؤلف

عمان – الأردن

١٠-٧-١٩٩٩

الفصل الأول

تاريخ المكتبات العامة وتطوّرها

تقديم

المكتبة العامة مؤسسة ثقافية تعليمية اجتماعية تعمل على حفظ التراث الإنساني والحضاري وتنظيمه وتسهيل مهمة تقديمه إلى مختلف شرائح المجتمع بمختلف مستوياتهم التعليمية والثقافية، كما أنها تمثل مظهراً حضارياً وديمقراطياً على اعتبارها تقدم خدماتها مجاناً لعموم المستفيدين دون تمييز بين دين أو جنس أو طبقة معينة، مما يعطيها الأولوية في التثقيف والتوعية الجماهيرية، وخدمات البحث الحّر، والتثقيف الذاتي لجميع المواطنين لغرضة مواصلة التعلّم ومتابعة تطورّات العلم والمعرفة.

ومنذ العصور القديمة وجدت الخزانات والمكتبات في القصور والمعابد في ظّل حضارتي وادي الرافدين والنيل، وتطورات عبر العصور وبخاصة في أوج ازدهار الحضارة العربية الإسلامية لتمارس دورها الثقافي والاجتماعي والتعليمي. فضلاً عن ظهور المكتبات العامة في أوربا والولايات المتحدة الأمريكية

والبلدان الأخرى، وبذلك ازدهرت هذه المكتبات من خلال التطورات الحاصلة في الطباعة، وتطورات صناعة النشر، والتغيرات المستمرة في التربية والتعليم وظهور المبادئ الاشتراكية والنظرة الديمقراطية للإنسان، وتعليم وتثقيف الأجيال وإغناء فكرها وتعميق انتمائها، وتطوير قدراتها في مختلف مجالات الحياة لكي تسهم في بناء وتطوير المجتمع وصنع نهضته الشاملة.

١- المكتبات العامة في الحضارة العربية الإسلامية:

كانت المكتبات العامة في الإسلام من أهم المؤسسات الثقافية والاجتماعية التي يفتخر بها الإسلام، وهي المقياس الحقيقي لرقي الشعوب والأمم وان كثرة ارتيادها واستخدامها دليل على ثقافة الشعب وتعلمه وحبة للعلم. وكانت هذه المكتبات منتشرة في معظم أنحاء البلاد الإسلامية وكثيراً ما كانت تقدم الحبر والورق مجاناً للقراء، وكان في قسم كبير منها مرشدون يساعدون القراء في الحصول على المصادر والكتب والمطالعة فيها حرة، وكان عدد من العلماء والوزراء والأغنياء يوقفون بعد موتهم مكتباتهم على مدنهم كما فعل الصاحب بن عبّاد الذي أوقف مكتبته على مدينة الري فأصبحت مكتبة عامة.

ومن هذه المكتبات المكتبة التي أنشأها أبو علي بن سوار الكاتب في زمن عضد الدولة البويهي المتوفى عام ٣٧٢هـ. فقد بنى دار كتب في مدينة رام هرمز على شاطئ الخليج العربي، كما بنى داراً أخرى في البصرة، وجعل فيها إجراء على من قصدهما، ولزم القراءة والنسخ فيهما، وترجح المصادر أن مكتبة البصرة هذه هي المكتبة التي يرد ذكرها في مقامات الحريري على أنها منتدى المتأدبين، وملتقى القاطنين والمغتربين أما مكتبة سابور بن اردشير فقد أسّسها وزير بهاء الدولة البويهي سابور وسميت باسمه، وكان ذلك عام ٣٨٢ هـ وسماها (دار العلم) ووقفها على العلماء ونقل إليها كتباً كثيرة وبلغ عدد كتبها (١٠٤٠٠) مجلد في أصناف المعرفة المختلفة وقد ازدهرت ازدهاراً كبيراً وذاعت شهرتها وخدماتها. ويعد أبو العلاء المعرّي أشهر من قصد بغداد لزيارة دار العلم للتعرّف على محتوياتها وعلى جمهرة العلماء والأدباء الذين يرتادونها، وكان المشرف عليها آنذاك الشريف المرتضى وكان الخازن أبا منصور. وظلت هذه المكتبة حتى عام ٤٥١ هـ عندما شبت نار هائلة في محلة الكرخ وبين السورين فاحترقت ونهبت مجموعة من كتبها.

أما مكتبة بني عمار في طرابلس الشام فقد اهتم بنو عمار بالعمل على تنميتها وكان لهم وكلاء يجوبون أقطار العالم الإسلامي

بحثاً عن الكتب والمخطوطات النـــادرة. وكـــانت كتبــها مجلـــده ومزخرفة ومحلاة بالذهب والفضة وقيل أن عدد كتبها بلــــغ ثلاثـــة ملايين مجلد أبّان عزها ومجدها منها خمسون ألـــف نســـخة مـــن القران الكريم، وثمانون ألف نسخة مـــن التفاســـير. وقـــد احـــرق الصليبيون هذه المكتبة عندما احتلـــوا طرابلـــس عـــام ٥٠٢هـــــ/ ١٠٠٩م.

وهناك من يعد (بيت الحكمة) في بغداد، ودار العلم بالقـــاهرة من المكتبات العامة، وقد أنشأ الأولى أبو جعفر المنصور وتوســـعت فيعصر الرشيد وازدهرت في عهد المأمون. أما الثانية فقد أسســـها الخليفة الفاطمي الحاكم بأمر الله وجعلها مؤسسة علمية غنية بـــالعلوم والآداب لمنافسة مكتبة بيت الحكمة في بغداد، وقد ذكر ابن خلكـــان في كتابه وفيات الأعيان أن عدد الكتب فيها وصـــــل إلـــى مليـــون وستمائة ألف كتاب.

وفي الأندلس ظهرت دارت الكتب بقرطبـــة التـــي أسســـها الخليفة المستنصر بن عبد الرحمن الناصر فـــي قصـــر الزهـــراء، وضمّت المخطوطـــات النـــادرة حتـــى وصلـــت مجلداتـــها إلـــى (٤٠٠,٠٠٠) مجلد جمعت عن طريق الشراء من مختلف الأقطار.

وكانت المكتبات الإسلامية من أهم المؤسسات التي كان لـــها الدور الأكبر في نشر الثقافة والمعرفة وارتبط ظــــهورها بعوامـــل عديدة وهي:

١-ظهور حركة التدوين التي اهتمت في البداية بتدوين الأحــــاديث والسيرة النبوية، ثم اتجهت إلى تدوين التراث العربي الإسلامي.

٢- ظهور حركة التأليف.

٣- ظهور حركة الترجمة.

٤-انتشار الورق وظهور طبقة الوراقين.

٥-اتصال المسلمين بالحضارات الأجنبية التي كانت منتشرة فـــي مختلف البلدان التي تم افتتاحها.

ويمكن إيجاز مميزات هذه المكتبات بالآتي :

١-كانت المكتبات الكبرى توضع تحت إدارة ثلاثة أشخاص.

أ- المشرف الأعلى يسمى (الوكيل)

ب- أمين المكتبة ويسمى (الخازن)

جـ- مساعد ويسمى (المشرف)

٢-تولى إدارتها اشهر العلماء والأدباء والشخصيات البـــارزة فـــي المجتمع ومنهم على سبيل المثال (مسكوية) المـــؤرخ الشـــهير الذي كان خازناً لمكتبة عضـــد الدولـــة البويـــهي والشـــريف المرتضى الذي كان وكيلاً لمكتبة سابور، وابن الساعي الـــذي كان مؤرخاً ومحدثاً وشاعراً وابن الفوطي وغيرهم.

٣- اهتموا بفهرسة وتصنيف هذه المكتبات لتسهيل مهمة الوصول إلى محتوياتها. والفهارس إما أن تكون مكتوبة في مجلدات كالكتب، وإما أن تكون أسماء الكتب والمؤلفين مكتوبة على لائحة معلقة على كل قسم من الأقسام. مثل فهرس مكتبة الري (عشرة مجلات) وسواها.

٤- توفر أدوات ووسائل البحث والدراسة والمطالعة كالورق والأقلام والأحبار مجاناً، فضلاً عن تسهيلات إعارة الكتب لمن يحتاجها.

٥- لم تكن هذه المكتبات مقتصرة على فئة أو طبقة معينة كالنبلاء أو الأثرياء، بل كانت مراكز إشعاع لجميع الباحثين والدارسين.

٦- الصفة الاجتماعية: لم تكن المكتبات في الإسلام مكاناً مهملاً أو مهجوراً بل كانت منتديات ثقافية واجتماعية يجتمع فيها الأدباء والعلماء والشعراء من أهل البلدة والحيّ، ويمارسون حياة اجتماعية راقية، كما هو الحال في مكتبة البصرة العامة التي وصفها الحريري في مقاماته في القرن السادس الهجري.

فضلاً عن ذلك فقد كانت هناك اهتمام:

١-بالتجليد وترميم الكتب والمخطوطات.

٢-التبادل والشراء والهدايا لتنمية المجموعات المكتبيّة.

٣-تخصيص ميزانية خاصة لهذه المكتبات.

٤-الاحتفاظ بالمخطوطات والكتب النادرة في خزائن خاصة مقفلة وإقامة معارض لها.

٥-استنساخ بعض المؤلفات الثمينة والمترجمة وتبادلها مقابل كتب أخرى.

٦-إقامة الندوات الثقافية لعرض بعض المؤلفات القيّمة العلمية .

٧-إيداع نسخ المؤلف والاحتفاظ بها.

٢- <u>تطور المكتبات العامة في أوروبا</u>

تمثل المكتبات العامة الأوروبّية أحد مصادر الثقافة والإشعاع في أوروبا الحديثة. ومصطلح المكتبات العامة على اعتبارها مؤسسة ثقافية تمتلكها الدولة وتفتح أبوابها للاستخدام العام وتموّل عن طريق الضرائب لم يظهر في الساحة الأوروبية إلا في أواخر القرن التاسع عشر. وتقع المكتبات العامة في أوروبا في فئتين كبيرتين تسمى الأولى (مكتبات البحث) أو (المكتبات العلمية) وتسمى الثانية (المكتبات الشعبية). وقد تطورت فكرة المكتبة العامة عبر العصور وتحت تأثير عوامل عديدة ذلك أن الثورة الصناعية قد جذبت أعداد كبيرة من العمال الصناعيين إلى المدن. فظهرت الحاجة إلى تثقيفهم ثقافة مهنية وثقافة عامة مما أدى إلى تأسيس مكتبات مهنية وعامة. كذلك أدى انتشار القراءة والكتابة، وتزايد أعداد المتعلمين ورغبتهم في المطالعة والتسلية إلى تامين هذه

المكتبات على اعتبارها تلبي هذه الاحتياجات المختلفة، وكونها إحدى الوسائل لضبط السلوك وتوجيهه.

انّ تاريخ المكتبات العامة في إنجلترا بـدأ مـع موافقـة البرلمـان الإنجليزي عام ١٨٤٧ على قانون بتعيين لجنة المكتبات العامة لبحث افضل السبل لتأمين مكتبات عامة في البلاد. وقامت اللجنة بدراسـة الموضوع وقدمت تقريرها عام ١٨٤٩ واقترحت تأسـيس مكتبـات عامة مجانية تعمل على دعمها. ووصل عدد المدن التي أسست في مكتبات عامة بموجب قانون ١٨٥٠م إلى (٣٠٠) مدينة وذلك عـام ١٩٠٠م.

وفي عام ١٩١٩ صدر قانون جديد للخدمة المكتبية العامـة في انجلترا أدى إلى زيارة ملحوظة في المخصصات المالية لخدمـة المكتبية العامة في المدن والأرياف. كما تطورت المكتبة الوطنيـة المركزية التي أسست في لندن عام ١٩١٦ لتقـوم بـدور مركـز للمعلومات البيلوغرافية ووكالة مركزية لإعارة الكتب. ويوجد فـي انجلترا الآن أكثر من خمسمائة وحدة مكتبات إدارية مـع مكتبـات مركزية، وأكثر من ألفي فرع، وعشرين ألف فرع صغير.

ولا يمكن إنكار جهود جمعية المكتبات التي أسسـت عـام ١٨٧٧ في تطوير هذه المكتبات والنهوض بالمهنة المكتبية وقد شهد

القرن الثامن عشر نمو وتطور ثلاثة أنواع من المكتبات والخدمات المكتبية هي مكتبات الأبويات، ومكتبات الاشتراك أو كما تسمى أحيانا المكتبات الاجتماعية، ومكتبات الإعارة وتعد مكتبة لنن التي اسست عام ١٨٤١ أشهر مكتبات الاشتراك، فضلاً عن ظهور مكتبات المعاهد المهنية والميكانيكية. ولا يمكن إغفال دور مكتبات العامة المجانية المدعمة بأموال الضرائب العامة والتي تفتتح أبوابها للجميع.

وتدار الخدمات المكتبية في المدن من مكتبة مركزية تضمّ أكبر خزين من مصادر المعلومات، وتقوم مقام المركز الإداري للنظام كله. فضلاً عن انتشار المكتبات الفرعية في معظم المدن. وتستخدم المكتبات المتنقلة في بعض المدن الكبرى لإيصال الخدمة المكتبية إلى الضواحي والمجتمعات الصغيرة. أما في المقاطعات فالخدمات المكتبية تشمل المقاطعة كلها باستثناء المدن التي لها خدماتها المكتبية الخاصة بها.

وفي ألمانيا فتحت المكتبات العامة بشكل واسع بعد عام ١٨٧٠م وتوحيد ألمانيا، وقد وصل عدد المكتبات في برلين وما حولها (٢٨) مكتبة شعبية لخدمة العمال عام ١٩٠٠م. وقد وجد في ألمانيا عام ١٩٢٦ اكثر من ٣٥٦ مكتبة عامة شعبية ولكنها هزيلة

وصغيرة. وبعد عام ١٩٤٥ تم تطوير وإعادة بناء سريع لأبنية المكتبات. وقد وجد في السبعينات من هذا القرن في (ألمانيا الغربية) أكثر من عشرة آلاف مكتبة شعبية تحوي (١٥) مليون كتاب. ويوجد اتجاهان قويان في حقل المكتبات العامة هما مكتبات المصادر والبحث العلمي، ومكتبات الشعب العامة. وهناك اهتمام متزايد بالكتب والمكتبات بعد توحيد ألمانيا وعمل متصل لتطوير هذه المكتبات وتحديثها وإدخال التكنولوجيا المتطورة في خدماتها.

أما روسيا فهي اكثر الشعوب اهتماما بالمكتبات. وتشير الإحصائيات الروسية الحديثة أن الاتحاد السوفيتي (سابقا) امتلك في أواخر الستينات من هذا القرن حوالي (٤٠٠,٠٠) مكتبة من جميع الأنواع إلا أن كثيرا من هذه المكتبات صغيرة إلى حد أن المكتبة لا تحوي إلا عددا محدودا من الكتب كما أن قسما كبيرا منها نسخ مكررة. ومهما يكن فقد حاول المسؤولون وضع شبكة مزدوجة ومنسقة للمطالعة العامة والإعلام تقدم خدماتها لحوالي (١٨٠) مليون قارئ فالمدن والقرى والقرى والمزارع والبوادي والجمهوريات كلها تمتلك مكتبات وتوجد مكتبات للأحداث والأطفال ومكتبات للنوادي، والجمعيات، والنقابات العمالية. ومكتبات لنشر الخدمة المكتبية في المناطق النائية والأرياف.

٣- تطور المكتبات العامة في الولايات المتحدة الأمريكية.

يمكن القول أن فترة تأسيس المكتبات الأمريكية كان بين سنتي ١٨٠٠ و ١٩٠٠م. ولم ينته القرن التاسع عشر حتى تأسست معظم أشكال المكتبات وتوطدّت أركانها. وكان منها المكتبات الاجتماعية، ومكتبات الاشتراك، ومكتبات الإعارة في اغلب المدن الرئيسة. وفي بوسطن أسست مكتبة اشتراك عام ١٨٠٣ من قبل جماعة من المثقفين لتوفير الدوريات العلمية والأدبية والصحف لعموم المستفيدين. وأسسّت أول مكتبة للأجراء الميكانيكيين في بوسطن عام ١٨٢٠.

وتشكلت مكتبات مركزية رأسمالية لتثقيف رجال الأعمال والموظفين، وأول مكتبة من هذا النوع تم تأسيسها في بوسطن عام ١٨٢٠، تبعتها مكتبات أخرى في نيويورك وفيلادلفيا عام ١٨٢٠، و ١٨٢١.

وازدهرت المكتبات الاجتماعية، وكانت مكتبات التملك مخصصة كلياً للمساهمة في امتلاكها، أما مكتبات الاشتراك فكانت مفتوحة لجميع المشتركين الذين يدفعون بدل الاشتراك. وعندما تأسست وانتشرت المكتبات العامة المدعمة بأموال الضرائب العامة انتهى عهد المكتبات الاجتماعية. ويرجع نجاح المكتبة العامة

الأمريكية إلى إدراك القائمين عليها لوظيفتها كامتداد لوظيفة المدرسة وتقديم فرص التعلم والتثقيف للذين توقف تعليمهم المدرسي. وتمثل هذه المكتبات مؤسسات حرّة يمولها الناس عن طريق الضرائب العامة. ويعطي قانون الولايات السلطات الحكومية المحلية الحق في فرض الضرائب لدعم المكتبات العامة. وقد كانت ولاية (نيوهامشير) السباقة في إصدار قانون لفرض الضرائب عام ١٨٤٩ يخصّص ريعها لبناء المكتبات العامة. ومن المكتبات التي وجدت في أواسط القرن التاسع عشر مكتبة بوسطن حيث طلب المجلس البلدي في الولاية ذاتها من المجلس التشريعي تخويله السلطة لتأسيس مكتبة عامة. إلا أن المكتبة لم تفتح أبوابها إلا في عام ١٨٥٤م. وتعد الآن مكتبة نيويورك العامة من أهم المكتبات الأمريكية، وقد تطورت عن طريق الهبات والتبرعات. فقد منح (اندرو كارنيجي) دعماً كبيراً لحركة تأسيس وانتشار المكتبات العامة في الولايات المتحدة، وقدرت منحه عام ١٨٩٩ بأكثر من أربعة ملايين دولار وزعت على اكثر من ثلاثين مكتبة، وبلغ ما ساهم به في هذا المجال حتى عام ١٩٢٠ اكثر من (٥٠) مليون دولار، وساعد في بناء ما لا يقل عن (٢٥٠٠) بناء مكتبة. وقد أدت هذه الإنجازات إلى انتشار المكتبات العامة في مختلف الولايات في أواخر القرن التاسع عشر والعشرين. وقد حدثت ثلاثة تطورات في الربع الأخير من القرن التاسع عشر أسهمت في تطور الحركة المكتبية العامة المجانية

وخدمات المكتبات. وأول هذه التطورات تأسيس جمعية المكتبـــات الأمريكية في فيلادلفيا عام ١٨٧٦م، وثانيهما نشر التقرير الشـــهير عام ١٨٧٦ عن المكتبات العامة، وثالثها منحة كارينجي الكبيرة فـــي هذا المجال. وهكذا كانت هذه المكتبات نتيجـــة مباشــرة للتوســع الصناعي ونمو التعليم الشعبي واستجابة للحاجات المحليّة. وكـــانت المكتبات العامة الكبيرة منظمة وأبوابها مفتوحة للجميـــع لســاعات طويلة ورفوفها متاحة للاستخدام، فضلاً عن خدمـــات المســتفيدين وإرشادهم لما يحتاجونه من مصادر المعلومات والخدمات الأخرى.

قائمة المصادر :

١-تايلور، و.أ. " المكتبة العامة العصرية ماذا تعمل وكيف؟" رسالة المكتبة س٥، ع١ (آذار، ١٩٧٠) ص ٤-١٠.

٢- خيال محمد مهدي الجواهري. من تاريخ المكتبات في البلدان العربية – دمشق: وزارة الثقافية ، ١٩٩٢.

٣-روز ، أرنستين. المكتبة العامة وأثرها في حياة الشعب/ تأليف أرنستين روز، ترجمة حبيب سلامة- القاهرة، مكتبة القاهرة الحديثة، ١٩٥٤.

٤- ماسون، اندريه. المكتبات العامة/ تأليف اندريه ماسون، بولاسلفان- بيروت: منشورات عويدات، ١٩٨٣.

٥-محمد ماهر حمادة. مقدمة في تاريخ الكتب والمكتبات بيروت: مؤسسة الرسالة، ١٩٩٦.

٦- محمد ماهر حمادة. المكتبات في الإسلام: نشأتها وتطورها ومصائرها- بيروت: مؤسسة الرسالة، ١٩٨٧.

الفصل الثاني

أهداف المكتبات العامة
ودورها في المجتمع

<u>أهداف المكتبات العامة ودروها في المجتمع</u>

وجدت المكتبات العامة لتكون صرحاً للتعليم ومركزاً للثقافة والبحث وتهيئة جيل مثقف واع قادر على تحمل مسؤولياته من خلال الأهداف القومية و الاجتماعية والسياسة العامة التي ينبغي على المكتبات العامة النهوض بها والعمل على تحقيقها من خلال حفظ التراث الثقافي الإنساني والحضاري ليكون في خدمة المواطنين لمواصلة تعليم أنفسهم ومتابعة تطورات المعرفة ورفع مستوى أدائهم

الوظيفي وتنمية قدراتهم على الخلق والإبداع واستثمار أوقات الفراغ بشكل مجدي للارتقاء بمستوى المواطن والقيم والثقافة وحل المشكلات في البيئة أو المجتمع الذين توجد فيه.

وقد أصدرت اليونسكو عام ١٩٤٩ بياناً للمكتبات العامة ثم أعيدت صياغته عام ١٩٧٢ لمناسبة العام الدولي للمكتبات يعكس رسالة المكتبة العامة على اعتبارها قوة حيوية للتربية والثقافة والعلوم واهم ما جاء فيه أن إنشاء هذا النوع من المكتبات ودعمها هما من واجبات الحكومة على المستويين المركزي والمحلي فضلاً عن ذلك فقد تم التأكيد على ضرورة الاهتمام بمكتبات الأطفال وتوفير فرص القراءة الحرة لهذه الشريحة المهمة من المجتمع، وبذلك لابد للمكتبات العامة أن تأخذ دورها في المجتمع وتوفير احتياجاته الأساسية ودراسة البيئة ومستويات التعليم وحصر فئاته والخصائص المميزة للتجمعات السكانية في المدن أو القرى ومعرفة التطور التاريخي للتراث الثقافي للمجتمع لغرض تقديم خدمات متكاملة من مصادر المعلومات والبرامج التعليمية والثقافية والترفيهية دون تفرقة ودون مقابل.

ولابّد أن تتوافر في المكتبات العامة الشروط الآتية:

١-أن تخدم جمهور المستفيدين دون تمييز وتقدم خدماتها مجاناً.

٢-تنشأ وفقاً لقانون خاص.

٣-تستخدم نظام الرفوف المفتوحة لإتاحة الفرص لجميع القراء في التعرف على مصادر المعلومات واختيار ما يناسب اهتماماتهم ورغباتهم.

٤-أن تعير مقتنياتهم للاطلاع الخارجي لتعم فائدتها الجميع.

٥-أن تأتيها الميزانية من الأموال العامة.

ويمكن تبيان أهداف المكتبات العامة من خلال الآتي :

١-تقديم الخدمات المكتبية والمعلوماتية لجميع شرائح المجتمع من خلال توفير مصادر المعلومات المختلفة وتوفير البرامج التعليمية والثقافية ونشر الخدمة المكتبية على نطاق واسع في المدن والأرياف.

٢-رفع المستوى الوظيفي للأفراد وتنمية المهارات من خلال توفير مصادر المعلومات للمزارعين والعمال والفنّيين بما يسهم في تزويدهم بالمهارات والخبرات التي تعينهم على تطوير أداء العمل وإشباع رغباتهم في الحصول على احدث ما نشر في مجالات عملهم من مجموعات تتعلق بالحرف والمهن والصناعات.

٣- تشجيع المستفيدين وحثهم على متابعة النتاج الفكري من خلال تحفيزهم لارتياد المكتبة للإفادة من منابع الفكر والثقافة في مختلف مجالات المعرفة مما يسهم في رفع المستوى العلمي والثقافي للمواطنين ويجعلهم اكثر فاعلية في المجتمع.

٤-المساهمة في استثمار أوقات الفراغ بالمطالعة وتنمية الـــهوايات المختلفة والنشاطات الموجهّة المفيدة.

٥-تعزيز الروابط الاجتماعية بين أبناء المجتمع من خلال إقامـــة الندوات والمحاضرات وعرض الأفلام وتبـــادل الآراء وحـــل المشكلات الفردية والاجتماعية مما يؤدي إلى توطيد وتعميـــق أواصر العلاقات الإنسانية مع مختلف شرائح المجتمع.

٦- رفع المستوى السياسي للأفراد بما ينسجم مع متطلبات المجتمع من خلال تقديم المعلومات والمصادر الأساســية التــي تعــالج وتوضح المبادئ والأفكار السياسية والوطنية القومية.

٧- حفظ تراث المجتمع من خلال الاحتفاظ بالســجلات والوثـــائق والأدلة والإحصائيات المختلفة المتعلقة ببيئـــة ذلـــك المجتمـــع وموروثه الثقافي والحضاري. لكي تظـــل المكتبـــات العامـــة متميزة عن سواها في التعرف على احتياجات وظروف البيئـــة التي تعمل فيها وتكون بمثابة مركز المعلومـــات الـــذي يمكـــن الرجوع إليه عند الحاجة ويمكن أن يتم ذلك من خلال تخصيص غرفة أو أكثر يتم رفدها وتعزيزها بالمصادر والمعلومات عـــن المنطقة كتعداد ســـكِانها، وتاريخـــها، وثرواتـــها، ومدارســـها ومصانعها، والجامعات والكليات والشركات فيها، فضـــلاً عـــن القيام بالآتي:

أ- عمل أرشيف مصور للأحداث والوقائع الجارية التي تخصّها.

ب- عمل أرشيف للشخصيات والإعلام البارزة في المنطقة كأعلام التراث في الميادين العلمية والأدبية وكذلك الأعلام المعاصرة وتوثيق أعمالها وإبداعاتها.

جـ - الاحتفاظ بالوثائق ذات القيمة المتعلقة بالمنطقة.

٨-المساهمة في حل بعض المشكلات الاجتماعية والصحية، كالأمية والاهتمام بتعليم الكبار.

٩- التعاون والتنسيق مع المؤسسات الأخرى في البيئة المحلية كالمؤسسات التعليمية والثقافية والاجتماعية والترفيهية في وضع البرامج التعليمية ونشر الكتب، وتقديم المشورة والخبرة والتدريب وإعلام هذه الجهات باحدث المطبوعات وخدمات المعلومات التي تقدمها هذه المكتبات.

ومن الواضح أن هدف المكتبة العامة الأساسي هو تعليم وتربية جيل مثقف واع وقادر على حمل المسؤولية في المستقبل وبناء المجتمع على أساس من قيم العمل الديمقراطي والعلاقات الديمقراطية بين أفراد المجتمع، وتقوم المكتبة العامة من خلال أهدافها بالعمل على أحياء التراث العربي وإبراز قيمته التي تنسجم مع مستلزمات بناء المجتمع العربي الحديث. إذ تعمل على تهيئة جيل مثقف يتسلح بالعلم الحديث واضعاً نصب عينه المعرفة العلمية،

والأسلوب العلمي في التفكير والتحليل وخدمة أهداف الأمة، فضلاً عن دورها في غرس القيم الروحية والوطنية والإنسانية الأصيلة كالصدق والشعور بالمسؤولية والإيثار والتضحية والوفاء كما تؤكد على قيم العمل الجماعي ودور الجماهير دون إغفال المبادرات الفردية في إطار خدمة المجتمع.

ومن أجل تحقيق هذه الأهداف لا بد للمكتبة العامة، أن تبرز مكانتها ودورها كقوة إيجابية دافعة، ووسيلة حيوية من وسائل الاتصال بالمجتمع عبر مختلف القنوات بما يسهم في كسب المجتمع وحثّه على التواصل في التعلّم والتثقيف المستمر من خلال برامجها التثقيفية والتعليمية والترفيهية باستخدام الندوات والمحاضرات وإعداد معارض الكتب، وبرامج العلاقات العامة، فضلاً عن تنسيق نشاطاتها وخدماتها مع المؤسسات التعليمية والثقافية والاجتماعية كالمدارس والجامعات والنقابات والمتاحف والنوادي والجمعيات العلمية ومنظّمات مكافحة الأمّية ومؤسسات الإعاقة وسواها. كما أن عليها السعي للتعاون مع المكتبات الأخرى في إعارة الكتب، وتبادل الخبرات والمعلومات، والتعاون مع الجمعيات المهنية لرفع مستوى العاملين في المكتبات والمعلومات، وان توسّع من خدماتها كإنشاء المكتبات الفرعيّة، وإعداد برامج المكتبات المتنقّلة، وان تعنى ببرمجة نشاطاتها وتنظيم مجاميعها، وإعداد الفهارس والأعمال

الببليوغرافية وتطوير ملاكاتها وخدماتها لكي تظلّ قوة إيجابية تعمل على خدمة المجتمع وتحقق الأهداف التي وجدت من أجلها.

قائمة المصادر:

١- أحمد أنور عمر. المكتبات العامة بين التخطيط والتنفيذ – القاهرة: دارة النهضة العربية ، ١٩٦١.

٢- سعيد أحمد حسن. المكتبة العامة والوعي الثقافي.-ط٢.- بيروت: مؤسسة الرسالة، ١٩٨.

٣- عبد الستار الحلوجي. دراسات في الكتب والمكتبات .– جدّة: مكتبة الصباح، ١٩٨٨.

٤- عمر أحمد همشري، ربحي مصطفى عليان. أساسيات علم المكتبات والتوثيق والمعلومات.- عمّان: الرؤى العصرية ، ١٩٦٦.

٥- محمد عودة عليوي، مجبل لازم المالكي. العناصر الأساسية لنجاح الخدمة المكتبية في المكتبات العامة. رسالة المكتبة مج ٢٧،ع١ (آذار، ١٩٩٢) .. ص ٤٦-٦٦.

٦- محمد فتحي عبد الهادي. المكتبات والمعلومات العربية بين الواقع والمستقبل. القاهرة: مكتبة الدار العربيّة للكتاب، ١٩٩٨.

7- Jackson, Sidney. Libraries and librarianship in the west: A brief history .- Newyork: MacGraw-Hill, 1974.

8- Totterdell, Barry. Public Library purpose a reader- London: Clive Bingley, 1978.

الفصل الثالث

الموقع والمبنى والأثاث

مما لا شك فيه أن اختيار الموقع المناسب للمكتبات العامة يكون له دوره الفعال في تحقيق أهدافها وخدماتها ونشاطاتها في تلبية احتياجات روادها وتسهيل مهمات البحث والدراسة، ومن الشروط الواجب توافرها فيه هي:

١-جودة الموقع ومدى ملاءمته لرواد المكتبة العامة.

٢-سعة المكان المخصص للمبنى.

٣-جودة التصميم وملاءمته للوظائف والخدمات.

٤- توفير وسائل الراحة.

١- **الموقع**: ينبغي لموقع المكتبة العامة أن يكون في مكان يتوسط المدينة وقريب من الأسواق الكبيرة وقريب من التجمعات

والمراكز الثقافية مع مراعاة هدوء المنطقة وسهولة الوصـــــول إليها، كل ذلك يجعل المكتبة العامة محببة لدى روادها تعطيـــهم المتعة. الى جانب المعرفة والاقبال المتنامي لاستخدام المكتبـــة وهناك عوامل أساسية يجب مراعاتها عند اختيار موقع المكتبـــة العامة مثل المساحة المناسبة، علاقته بالمباني المجاورة، الاتجاه المحتمل لمبنى المكتبة الذي يقام فيه، المزايا والعيوب في ســطح الأرض وما إليها.

٢- <u>سعة المكان</u>: تحتاج المكتبات العامة إلى المكـــان الواســع الذي يضم المرافق الحيوية الأساسية لعمل المكتبة ونشــــاطاتها وخدماتها فهناك حاجة إلى :

أ. قاعات للمطالعة يكون اختيارها وتصميمها بما يتناســـب مــع حجم المكتبة وحاجة المستفيدين وإعدادهم فضـــلاً عـــن توفــير مستلزمات الراحة والشروط الصحية الأخرى.

ب. مخازن للكتب والمواد المكتبية الأخرى.

ج.غرف للموظفين في المكتبة. وينبغي أن تكـــون متناســبة مـــع متطلبات أعمالهم وعلاقة ذلك بطبيعة العمل في الأقسام الأخـــرى، فبعض هذه الغرف تحتاج لان تكون مستقلة أو منعزلـــة، وبعضــها الآخر يحتاج إلى أن يكون على اتصال مباشـــر مـــع المســتفيدين، ويتفاوت توزيع أعداد موظفي المكتبة في قاعات أو غـــرف العمـــل

وفقا لطبيعة الأعمال الإدارية والفنية، وكذلك وفقا لحجم المكتبة ونوعية الخدمات التي تقدمها.

د. قاعات أخرى إضافية لخدماتها وبرامجها مثل عروض الأفلام الثقافية والعلمية والمحاضرات والندوات ، إضافة إلى قاعات الأجهزة والمعدات كأجهزة الاستنساخ والتصوير وأجهزة التجليد، وأجهزة المصغرات الفلمية، وغرف للمواد السمعية البصرية وسواها.

هـ. قاعات خاصة بخدمات الأطفال . ويفضل أن يكون شكلها وتنظيمها وتأثيثها متوافقا مع أذواق ورغبات وأعمار الأطفال.

يضاف إلى ذلك ينبغي الأخذ بنظر الاعتبار عند اختيار موقع المكتبة العامة ترك مساحات شاغرة لاحتمالات توسع المكتبة في المستقبل.

٣- <u>التصميم</u>: إن جودة التصميم بما يتناسب مع وظائف المكتبة والعلاقات الوظيفية فيما بين الأقسام المختلفة وحاجة كل منها للآخر شيء جوهري لارتياح العاملين وتحفيزهم لتقديم أفضل الخدمات. فحاجة قسم الإعارة مثلا إلى قسم التزويد وحاجة قسم التزويد إلى قسم الفهرسة والتصنيف يعطي مرونة وانسيابية معينة لتسهيل خدمات المكتبة ومتابعة سير العمل بما يحقق

منفعة المستفيدين. وبشكل عام فان موقع ومبنى المكتبة العامة ينبغي أن يكون ترجمة حقيقية لواقع البلد العمراني وما ورثه عن أمته وحضارته من نقوش وزخارف ووحدات تشكيلية ، فضلا عن توجيه العناية إلى التصميم المعماري المتكامل الذي يعطي لوظيفة المكتبة وخدماتها البعد الحقيقي في خدمة المجتمع، ويلبي تطلعاته وحاجاته في التعلم واكتساب المهارات والثقافة الحرة.

٤- <u>توفير وسائل الراحة</u> : يعد توفير وسائل الراحة من تدفئة وتبريد وتهوية وإضاءة طبيعية واصطناعية وأماكن للتدخين، وتناول الشاي والمرطبات في بعض المكتبات وتوفير خدمات الهاتف، والأثاث المريح الجذاب من الأمور الجوهرية التي تبعث السرور والمتعة في نفوس المستفيدين وكسب الأصدقاء والقراء وتقوية اندفاعهم للمطالعة والبحث والدراسة واستثمار أوقات الفراغ بأعمال وقراءات نافعة ومجدية.

وحقيقة الأمر أن مشكلة البناء والمساحات المخصصة للمكتبات العامة وأثاثها يعد من المشكلات التي تواجهها هذه المكتبات. فالمكتبة العامة مؤسسة ثقافية اجتماعية وليست مخزنا للكتب والمواد الأخرى، ولا بد أن يختار موقعها بعناية دقيقة ليخدم أكبر مجموعة من الناس وان يكون فسيحا يستوعب الرواد وأن تتوافر فيه

المواصفات الأخرى المتعلقة بالغرف والقاعات والمساحات ووسائل الراحة مع الأخذ بنظر الاعتبار المناخ والجو وآفات الكتب فضلا عن الأمور المتعلقة بالطلاء والزخرفة في الجدران والمداخل والردهات التي ينبغي أن تزخرف لتكون اكثر جاذبية وجمالا.

ومهما يكن فان المساحات المخصصة للمكتبة والمعايير المستخدمة في هذا الميدان تختلف من دولة إلى أخرى في الكثير من دول العالم إلا أنه عليك القول أن هناك تفاوتا كبيرا في هذا المجال لواقع الحال في العديد من الدول المتقدمة ودول العالم الثالث ومنها أقطار الوطن العربي . فعلى سبيل المثال لو أخذنا واقع الحال في بعض دول العالم التي وضعت لها معايير نلاحظ هناك تفاوتا واضحا في كثير من الضوابط والأساسيات والركائز في عالم المكتبات بين بلد مثل الأردن مثلا ومجموعة من بلدان العالم الأخرى في مجال المساحة والمقاعد المخصصة للمكتبات كما هو مبين في الجدول الآتي :

الدولة	المساحة المخصصة (م٢)
بلجيكا	متر مربع واحد لكل (٤٥) مواطنا
المملكة المتحدة	متر مربع واحد لكل (٥٠) مواطنا
استراليا	متر مربع واحد لكل (٣٥٧) مواطنا
ماليزيا	متر مربع واحد لكل (٤٣٠) مواطنا
الأردن	متر مربع واحد لكل (١٧٨) مواطنا (٥٧٥٠) مواطنا (١٢,٥٠٠) مواطنا

جدول رقم (١) يبين المساحات المخصصة (م٢) لكل مواطـــن فـــي دول مختلفة.

وهذا التفاوت في النسب الأردنية يشير إلى خط بياني صاعد هابط، وفروق واضحة لها دلالاتها في مجالات المساحة المخصصة لكل مواطن في ثلاث مكتبات مختارة في إحدى الدراسات الحديثـــة التي تناولت واقع المكتبات العامة في الأردن والبالغ عددهـــا (٨٦) مكتبة عامة .

تخطيط مبنى المكتبة :

عند التخطيط لمبنى المكتبة لا بد من الأخذ بنظر الاعتبـــار عوامل عديدة مثل عدد المســـتفيدين ،الرفـــوف المفتوحـــة ،النمـــو المستقبلي لمجموعات المكتبة ،المرونة والاقتصاد في المبنى ،وتوافر أماكن احتياطية لمصادر المعلومات والمستفيدين والعـــاملين وأدوات وتجهيزات المكتبة .

وقبل البدء بعملية تخطيط مبنى المكتبة هناك مجموعة مـــن الملاحظات التي ينبغي لأمين المكتبة الاهتمام بها وهي :

١. اعداد ببليوغرافية (قائمة مؤلفات).
٢. قراءة الأدب المنشور .
٣. دراسة وظائف المؤسسة الأم .
٤. تحديد الاحتياجات الأساسية للمستفيدين .

٥. زيارة المكتبات المتشابهة في النوع والحجم وبخاصة المكتبات التي شيدت حديثا .

٦. توفير قائمة بالتجهيزات .

٧. كتابة مذكرة أو ملاحظات حول برنامج مبنى المكتبة لبيان متطلبات المكتبة للمهندس المعماري والإدارة .

فعملية تخطيط مبنى المكتبة العامة ليست عملية ارتجالية أو فردية للمهندس أو للمكتبي وإنما ينبغي العمل على تشكيل لجنة خاصة تتكون من المهندس المعماري وأمين المكتبة ،ومستشار مكتبي ،ومصمم من ذوي الخبرة في الديكور ،فضلا عن إشراك بعض مدراء المؤسسات والدوائر الأخرى ،أو أحد أعضاء هيئة التدريس في هذا الميدان .

ومهما تكن العناصر التي تسهم في تشكيل هذه اللجنة فإن من بين أعضائها المكتبي والمهندس المعماري مما يستوجب تحقيق أقصى حالات التعاون في وضع التصاميم ومناقشة التفاصيل في مختلف مراحل العمل .

ويمكن تقسيم مراحل التخطيط والتصميم المكتبي إلى ثلاث مراحل أساسية هي :

أولا: البرمجة

يعني البرنامج نص مكتوب يقوم بإعداده المكتبي أو أي جهة قادرة على ذلك ، ويوضح الهدف الخاص بالمكتبة ووظائفها ومجالات الخدمة فيها ، وينبغي أن يكون ممثلا للاحتياجات الفعلية ، ويقدم إطارا مفصلا للمساحات ومتطلباتها ، وعلاقة بعضها بالبعض الآخر ، فضلا عن الاهتمام بتخطيط طبيعة ونماذج ومواصفات الأثاث والتجهيزات ، والمسحة الجمالية للمبنى من الداخل والخارج.

لذلك ينبغي أن تقدم لجنة المبنى بيانا مفصلا لاحتياجات المكتبة متضمنا الآتي :

١. أهداف المؤسسة وارتباطها بالخدمات المكتبية .
٢. تحديد طبيعة المستفيدين واحتياجاتهم .
٣. تحليل لنواحي النشاط التي يمارسها القراء والموظفون في المكتبة .
٤. توضيح العلاقات المكانية بين الأقسام المختلفة بأقصى درجات الوضوح ويمكن تحقيق ذلك بالأساليب التصويرية أو التخطيطية .
٥. تحديد الاحتياجات المكانية بشكل مفصل ، ويمكن توزيعها تحت رؤوس معينة مثل : المكان المخصص للكتب ، المكان المخصص لجلوس القراء ، المكان المخصص لموظفي المكتبة ، الأماكن المخصصة

للأغراض الأخرى كالسلالم والقاعات والممرات وفتحات التهوية أو تكييف الهواء والمرافق الصحية وغيرها .

٦. إعطاء وصف كامل للمبنى من الداخل ليسترشد به المهندس المعماري .

ومن خلال هذا الوصف سيحدد المهندس الملامح العامة المطلوبة في تصاميمه وخرائطه .

ثانيا : وضع التصاميم الأولية :

ويعني ذلك قيام المهندس المعماري بإعداد مخطط يعبر بالرسم عن البرنامج المكتوب لمبنى المكتبة وأن العرض المرئي لما أدركه المهندس يقدم الأساس للوصول إلى اتفاق بينه وأمين المكتبة حول الوجهة التي يجب أن يسير نحوها التخطيط وهذه الخطوة تؤدي إلى المصادقة على الرسوم والمواصفات المحددة التي يمكن استعمالها لتقدير الكلفة الأولية للمبنى.

إن على أمين المكتبة في هذه المرحلة دراسة الرسوم والمخططات الأولية التي أعدها المهندس المعماري دراسة نقدية لمعرفة مراعاتها لجميع الوظائف التي تقوم بها المكتبة بشكل مناسب أولا. وللتأكد من أن المبنى سيكون مرنا ومن الممكن إدارته

بطريقة اقتصادية ثانيا. وبشكل مختصر ينبغي معرفة استجابة هذه الرسوم والمخططات لاحتياجات المكتبة العامة التي أعدت في المرحلة الأولى بما يؤدي إلى إعداد مبنى خال من الأخطاء نسبيا.

ثالثا: رسوم التنفيذ:

وهذه هي المرحلة الأخيرة من مراحل التخطيط، فإذا ما أقرت رسومها أصبحت في حيز التنفيذ.

وهذه الرسوم والمواصفات تمثل الوثائق التي يعد المقاولون عطاءاتهم بموجبها، وهي التي تستعمل لإنشاء المبنى، وتشمل هذه التصاميم والرسوم التفاصيل والتقسيمات المختلفة لأقسام المبنى، وأرضيته، وتجهيزاته، ويلحق بخطط وتصاميم البناء العامة مجموعات مستقلة من الرسوم التي توضح النظم والأعمال المختلفة كنظم التدفئة والتهوية وتكييف الهواء، ونظم الاتصال الداخلية، والأعمال الكهربائية، إضافة إلى تقديمها الرسوم التي توضح التصميم المفصل للمبنى، والأماكن المخصصة الكثير من الملامح العامة والخاصة به كالمخازن والرفوف وسواها.

أما المواصفات التي تقدم مع هذه الخطط والتصاميم فتثبت فيها أنواع المواد التي سوف تستخدم، ونوع العمل المطلوب لكل مرحلة من مراحل البناء، وكل ما يحتاج إليه المسؤولون عن تنفيذ

إنشاء المبنى عن طريق تقديم وصف كامل للبناء المطلوب تنفيذه والمواصفات المطلوب تحقيقها فيه.

إن مشاركة أمين المكتبة في إعداد الخطط والرسوم الأولية سوف تتيح له الفرصة المناسبة لدراسة الخطط والرسوم النهائية والمواصفات المطلوبة بشكل جيد. وقد يجد أن من الصعب عليه فهم بعض التفصيلات الفنية إلا أنه يستطيع الرجوع إلى خططه الخاصة بإدارة المكتبة والى الخطط والتصاميم الأولية للتوصل إلى فهم أفضل، وفي حالة اكتشاف بعض الأخطاء الهامة فعليه إخبار المهندس بها لغرض تصحيحها.

<u>أثاث المكتبة العامة ولوازمها:</u>

تتنوع وحدات الأثاث الذي تحتاجه المكتبة العامة ليشمل الرفوف وأدراج الفهارس والمناضد بأنواعها المختلفة للموظفين، والمطالعين، والأجهزة المكتبية، والدواليب، ورفوف عرض الكتب، والمجلات، والكراسي، والمقاعد، وعربات نقل الكتب، والأجهزة والآلات المكتبية كالآلات الكاتبة وأجهزة الاستنساخ والتصوير، وأجهزة قراءة المايكروفلم والأجهزة السمعية والبصرية وآلات التصوير، والعرض الفوتوغرافي، وغيرها.

ومهما كانت أنواع الأثاث والتجهيزات التي تحتاجها المكتبة فعلى أمين المكتبة أن يراعي عددا من العوامل عند اختياره لها، وهذه العوامل هي:

١- المرونة في الترتيب والحركة من خلال تجنب الأثاث والتجهيزات الثابتة كأدراج الفهارس، ودواليب العرض، لصعوبة تحريكها أو التوسع في المستقبل.

٢- أن تكون رفوف المكتبة بحجم موحد قدر المستطاع لكي يكون بالإمكان استبدال بعض أجزائها بسهولة، كما يجب شراء التجهيزات وقطع الأثاث الأخرى كمجموعات ذات حجم موحد، وتخضع المناضد والمقاعد ومكتب الإعارة للمبدأ نفسه.

٣- الحرص على توفير الراحة والقدرة على التحمل والتنوع في قطع الأثاث، وهذه الخاصية يجب أن تنطبق على الأجهزة أيضا.

٤- الاقتصاد وسهولة الصيانة.

٥- التنسيق بين الألوان لتوفير الجو الجذاب المشجع الذي ينسجم وأغراض المكتبة العامة.

وليس المهم أن يكون أثاث المكتبة ضخما وباهظ الثمن، إلا أن المهم أن يكون قويا ومريحا. ومن الناحية الأخرى فان الأثاث البسيط الجذاب الذي يتم ترتيبه بشكل يراعي الذوق الجميل والأناقة سيكون الأثاث المناسب للمكتبة.

وتفضل غالبية المكتبات العامة استعمال الأثاث المعدني لشدة تحمله، وطول عمره، ورخص ثمنه، وطول محافظته على المواد المكتبية إذا ما قورن بالأثاث الخشبي، وما يصيبه من حشرات وتلف مع مرور الزمن.

ومن خلال هذا العرض يتضح أن تصاميم مباني المكتبات العامة واختيار مواقعها ومساحاتها ينبغي أن يكون معتمدا على دراسة مسحية لواقع المنطقة وطبيعة المجتمع المحيط بهذه المكتبات، والتعرف على ظروفه التعليمية والاقتصادية، ومدى كثافته وتمركزه، فضلا عن التعرف على طبيعة أعماله ومهنة وموروثه الثقافي والحضاري، ولذلك يختلف تصميم بناية المكتبات القروية عن تصميم مباني المكتبات الفرعية، والمكتبات العامة المركزية من حيث السعة، وتنوع الأقسام، وتوفير المساحات الشاغرة لتوقعات التوسع في المستقبل.

قائمة المصادر

١- سعيد أحمد حسن. المكتبة العامة والوعي الثقافي-.-ط٢.- بيروت: مؤسسة الرسالة، ١٩٨٥.

٢- عبد الكريم الأمين (وآخرون) إدارة المكتبة. بغداد: الجامعة المستنصرية، ١٩٨٠.

٣- محمد فتحي عبد الهادي. المكتبات والمعلومات العربية بين الواقع والمستقبل .- القاهرة: مكتبة الدار العربية للكتاب، ١٩٩٨.- ٢١١ ص .- (سلسلة دراسات في علم المكتبات والمعلومات، ٤).

٤- هاني العمد. " واقع المكتبات العامة في الأردن". رسالة المكتبة (عدد خاص) مج ٢٥، ع٤ (كانون الأول ١٩٩٠).- ص٥-٩٠.

٥- هشام عبد الله عباس. الركائز الأساسية للنظام الوطني للمكتبات العامة بالمملكة العربية السعودية.- الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية ، ١٩٩٣.

٦- هشام عبد الله عباس. " المكتبات العامة في المملكـــة العربيـــة السـعودية وســبل تطويرهـــا". مكتبـــة الإدارة مـــج ١٢، ع١ (١٩٨٥).

7- Brothers, Sue Coker. " Public Libraries. In: Encyclopedia of Library and information science.- Newyork: Marcel Decker, 1978.- vol. 24, pp:267-462.

8- Harsion, Colin. The Basic of Librarianship.- 2nd. Ed.- London: Clive Bingley, 1985.

الفصل الرابع

المجموعة المكتبية

المجموعة المكتبية

انطلاقا من فلسفة المكتبات العامة في توفير مجموعة غنية من مصادر المعلومات لجميع فئات الشعب وبغض النظر عن أعمارهم ومستوياتهم العلمية ولغاتهم وأماكن عملهم فان ذلك ينبغي أن ينعكس على طبيعة مجموعاتها وخدماتها. ولابد لمجاميع المكتبة العامة أن تكون شاملة وكافية تلبي الاحتياجات الفعلية الحالية والمتوقعة وان تخدم أغراض التعلم والثقافة والترويح وان تعكس مختلف الاتجاهات ووجهات النظر المحلية والوطنية والقومية والعالمية وان يتناسب حجمها مع عدد سكان المنطقة التي تخدمها المكتبة.

وتتأثر المجموعة المكتبية بميزانية المكتبة، ومدى قربها أو بعدها عن المكتبات الأخرى، فضلا عن أهمية توفير هذه المجموعة

بما يتناسب وأهداف المكتبة العامة في خدمة المجتمع الذي تتعامل معه.

ويمكن إجمال هذه المجموعات المكتبية في المكتبات العامة من خلال الآتي:

١- الكتب المرجعية

وهذه المجموعة لا غنى لأي مكتبة عامة عنها نظرا لحاجة المستفيدين إليها بشكل مستمر من حيث الاستشارة وتقصي الحقائق والبحث عن المعلومات السريعة الموجزة عن موضوع معين أو بيان موقع مدينة معينة أو ترجمة علم من الأعلام أو الحصول على رقم إحصائي لبلد معين أو مساحة دولة معينة وسواها من الأسئلة والاستفسارات المرجعية ، وتتمثل هذه المراجع الأساسية بالقواميس والموسوعات والببليوغرافيات وأدلة الجمعيات والمؤسسات الثقافية والتجارية والصناعية وموجزات الحقائق والكتب والإرشادية والحوليات والكشافات والمستخلصات وسواها.

٢- مجموعة الكتب الثقافية والترويحية:

وتتمثل في مصادر المعلومات التي تسهم في رفع مستوى الأفراد الثقافي وتوسيع مداركهم وانفتاحهم على تجارب ومشكلات المجتمعات ورفدهم بالمعلومات التي تساعد على بناء الشخصية وتجعلهم اكثر نضجا وتطورا في خدمة مجتمعاتهم. ولا تقتصر هذه

المجموعة على الكتب، وإنما تتعداها إلى مصادر المعلومات الأخرى وبخاصة الدوريات العلمية والأدبية والاجتماعية فضلا عن المطبوعات التي تنمي الهوايات المختلفة كالرياضة والرسم والحياكة والتطريز وألعاب التسلية المختلفة.

٣- مجموعة كتب الأطفال

وتهدف هذه المجموعة إلى توسيع مدارك الطفل وتنمية مواهبه ومساعدته في إثراء معلوماته بما يدور حوله والعالم المحيط به، وينبغي اختيار هذه المجموعة بدقة متناهية لفرض بناء هذه الشريحة بناء سليما لأنهم جيل المستقبل وثروة البلد الوطنية والقومية، وينبغي أن تتضمن سياسة الاختيار العناصر الآتية:

أ. اختيار احسن الكتب والمواد الثقافية التي تناسب تطلعات الأطفال وتشبع حاجات القراءة لديهم.

ب. تنويع مجموعات الأطفال بمختلف الموضوعات العلمية والأدبية بما ينمي لديهم حب القراءة والإطلاع وتنمية الهوايات المختلفة الفاضلة.

ج. اختيار الموضوعات المكتوبة بأسلوب سليم وواضح وسهل دون نقص أو تشويه للحقائق العلمية.

د. مراعاة العمر والادراكات العقلية والمواهب والخلفيات المختلفة للأطفال وان تراعى في عملية الاختيار الجوانب التربوية.

هـ. تكرار الكتب ذات الموضوعات التي يكثر الطلب عليها مع مراعاة عدم الانحياز لموضوع معين على آخر أو مجموعة على حساب أخرى.

٤- المواد السمعية البصرية:

لا يخفى أن المواد السمعية البصرية تمثل جانبا جوهريا في عملية التعلم وخدمة المستفيدين. إذا أنها تشكل ٨٨% من اكتساب المعرفة البشرية وتساعد في حفظ المعلومات في الذاكرة لمدة أطول، إضافة إلى ما تتميز به من عناصر التشويق وإثارة الانتباه وشد المستفيدين إلى المتابعة، ويبدو هذا واضحا من خلال عرض الأفلام والشرائح والصور وكذلك التسجيلات الصوتية، واستخدام التلفزيون التربوي المغلق في إعداد البرامج العلمية والتعليمية التي تسهم في تعزيز وتوضيح المعومات لجمهور المكتبة.

٥- **مجموعة الكتب المهنية والحرفية**

تضطلع المكتبات العامة بتوفير هذه المجموعات باستمرار لغرض اطلاع المستفيدين على أحدث المعلومات في مجال تطوير الحرف والمهن المختلفة من اجل إكساب المستفيدين الخبرات والمهارات الأساسية التي تعمل على زيادة الإنتاج وتنميته، وتطور قدرات الأفراد للمساهمة في عملية البناء والتنمية ومن أمثلة هذه المجموعة ما يتعلق بالحرف الزراعية والصناعية والتجارية وسواها.

ولا بد من الإشارة إلى أن توفير هذه المجاميع يتطلب تحقيق حالة التوازن في المجموعة المكتبية، ويراعى في ذلك انتقاء أجود وأفضل الطبعات للكتب والمراجع الأساسية. أما بخصوص توزيع نسب هذه المجموعة المكتبية على عدد السكان فهي بتقدير الكثير من الخبراء تكون على الوجه المبين في الجدول رقم (٢) :

على أن الحد الأدنى لمجموعة الكتب في أي مكتبة عامة لا ترتبط بتشكيل مكتبي يجب ألا يقل عن ٦.٠٠٠ مجلد بصرف النظر عن عدد السكان الذين تخدمهم المكتبة.

عدد السكان	عدد الكتب لكل شخص	المجموع الكلي للكتب
١٠,٠٠٠-٦٠٠٠	٣	٢٥,٠٠٠
٣٥,٠٠٠-١٠,٠٠٠	٢,٥	٧٠,٠٠٠
١٠٠,٠٠٠-٣٥,٠٠٠	٢	١٧٥,٠٠٠
٢٠٠,٠٠٠-١٠٠,٠٠٠	١,٧٥	٣٠٠,٠٠٠
١,٠٠٠.٠٠٠-٢٠٠,٠٠٠	١,٥	١,٠٠٠.٠٠٠
أكثر من مليون	١	–

جدول رقم (٢) يبين حجم المجموعة المكتبية مع عدد السكان للمنطقة التي تخدمها المكتبة العامة.

وبناء على ذلك تقسم المكتبات العامة إلى:

١- مكتبات عامة ضخمة تضم مجموعات كبيرة من مصادر المعلومات والمواد المكتبية الأخرى وعادة توجد في العواصم والمدن الكبيرة وتقدم خدماتها لشرائح اجتماعية واسعة ومتباينة في مستوياتها وميولها القرائية.

٢- مكتبات عامة متوسطة الحجم تضم مجموعة مكتبية قد يصل عددها إلى مئات الآلاف وعادة توجد في المدن المتوسطة والبلديات.

٣- مكتبات عامة صغيرة الحجم تصل مجموعاتها إلى بضعة آلاف وتوجد في المدن الصغرى والقرى عادة والمجتمع الذي تخدمه أضيق من الحجمين السابقين.

ويمكن للمكتبات العامة أن تصل إلى جميع المواطنين وتقدم خدماتها وبرامجها من خلال:

١- فتح فروع جديدة أو مكتبات فرعية.

٢- استخدام نظام المكتبات المتنقلة.

٣- إنشاء مكتبات للأطفال.

قائمة المصادر

١- أحمد بدر. مقدمة في علم المكتبات والمعلومات.- الكويت: مؤسسة الصباح ، ١٩٨٠.

٢- سعيد أحمد حسن. المكتبة العامة والوعي الثقافي.- ط٢.- بيروت: مؤسسة الرسالة ، ١٩٨٥.

٣- عامر إبراهيم قنديلجي [وآخرون]. الكتب والمكتبات: المدخل إلى علم المكتبات والمعلومات .- بغداد: دار الحرية للطباعة، ١٩٧٩.

٤- عبد الكريم الأمين. المكتبة العامة : إدارتها وتنظيمها وبنايتها، واختيار كتبها.- بغداد: مطبعة شفيق، ١٩٧١.

٥- عمر أحمد همشري. أساسيات علم المكتبات والتوثيق والمعلومات/ تأليف عمر أحمد همشري، ربحي مصطفى عليان.- عمان: الرؤى العصرية، ١٩٩٦. الرؤى العصرية، ١٩٩٦.

٦- محمد عودة عليوي، العناصر الأساسية لنجاح الخدمة المكتبيـة في المكتبات العامة / محمد عودة عليوي، مجبل لازم المـالكي، رسالة المكتبة مج ٢٧، ع١ (آذار ١٩٩٢).- ص ٤٦-٦٦.

7- Bonk, Wallance. Building Library Collections London: Scarecrow press, 1979.

8- Ford, Stephen, The Acquisition of Library Materials.- Chicago: ALA, 1978.

الفصل الخامس

القوى العاملة

يعد توفير القوى العاملة الكفوءة المتخصصة في جميع أنــواع المكتبات ومنها المكتبات العامة عنصرا جوهريا في إدارة ونجــاح خدمات هذه المكتبات وتعزيز دورها الثقــافي والحضــاري فــي المجتمع. ويمكن تحديد ثلاث فئات من العــاملين فــي المكتبــات العامة:

أ. الفئة الإدارية وتشمل هذه الفئة العاملين في المكتبة ممن تنــاط بهم مسؤولية تخطيط وتنظيم الأعمال وتنسيقها والإشــراف عليــها ومتابعتها ويكون أمين المكتبة العامة المسؤول الإداري الأعلى الذي ينهض بمهمة إدارة المكتبة، ووضع الخطــط ورســم السياســات ، واتخاذ القرارات وتوزيع المسؤوليات بين العاملين.

ومن أهم المؤهلات الخاصة بأمين المكتبة العامة

١- أن يكون حاصلا على شهادة عليها في علوم المكتبات والمعلومات .

٢- أن تكون له القدرة على التخطيط وتنظيم أعمال المكتبة ومتابعتها، والإشراف عليها.

٣- التميز بقوة الإقناع والقدرة على تقديم أفضل الخدمات التي تتجاوز الروتين والأداء التقليدي في المكتبة، وتعزيز الروابط الاجتماعية بينه وبين جمهور المكتبة العامة.

٤- أن يكون ملما بالجوانب الثقافية والنفسية، وله القدرة على التعامل مع مختلف الشرائح الاجتماعية.

٥- خبرة وممارسة في مجال المكتبات والمعلومات، والعمل الإداري.

٦- أن تكون له القدرة على إعداد ميزانية المكتبة بالتعاون مع رؤساء الأقسام اعتمادا على حاجات المكتبة الأساسية وقدرته على مناقشتها ودراستها وتثبيت ما هو ضروري منها.

٧- أن يتملك شخصية اجتماعية وثقافية مؤثرة في المجتمع الذي تتعامل معه المكتبة، وأن يتسم بسعة الصدر والصبر والقدرة على حل المشكلات التي تعترض إدارة المكتبة، وبناء روح العمل الجماعي وتنميتها بين العاملين. واتخاذ القرارات الواقعية

العادلة في الوقت المناسب، فضلا عن حل المشكلات التي تنجم عن التعامل مع المستفيدين، وتخفيف حدة التوتر بينهم وبين العاملين في المكتبة.

٨- المتابعة المستمرة للبحوث والتطورات في حقل المكتبات والمعلومات، والإدارة، وعلم النفس والسلوك لتنمية قدراته ومهاراته في إدارة المكتبة، والتعامل مع المستفيدين .

ب- الفئة الفنية

وتتمثل في إنجاز وأداء الأعمال الفنية كالفهرسة، والتصنيف، والتزويد، والتجليد، ومن مؤهلات العاملين التخصص في حقل المهنة المكتبية والحصول على شهادات أكاديمية، فضلا عن الخبرة في ممارسة العمل المكتبي.

٣- الفئة الثالثة وتتمثل في العاملين غير الفنيين ممن يمارسون الأعمال الكتابية الروتينية، أو المساعدة في بعض الأعمال الخدمية كمناولة الكتب وإعارتها واسترجاعها وتنظيم الكتب على الرفوف وتشغيل المكائن والأجهزة وسواها من الأعمال التي لا تحتاج إلى دراسة فنية أو إعداد مهني*.

---

* قام مركز المعلومات الوطني في الأردن بتشكيل لجنة المعايير لإعداد وصف وظيفي للعاملين في جميع قطاعات المعلومات. وكانت جمعية المكتبات

وينبغي على المكتبة العامة أن تقوم بالتطوير المهني لموظفيها وذلك لرفع كفاءة الخدمات التي تقدمها المكتبة لروادها من خلال الآتي:

١- تعريف الموظفين الجدد بأقسام وإدارات المكتبة.
٢- إصدار دليل العمل بالمكتبة.
٣- عقد الاجتماعات الدورية للموظفين.
٤- التدريب أثناء الخدمة للموظفين الجدد.
٥- الأنشطة المهنية مثل حضور الاجتماعات والمؤتمرات الوطنية والقومية والدولية.
٦- الكتابة في مجال المكتبات والمعلومات وتسهيل كل إمكانات البحث وعمليات النشر.
٧- الترقيات للموظفين الذين يستحقون الترفيع إلى مراتب أعلى.
٨- توفير الأجواء المناسبة بالمكتبة وتخصيص مكآفات تشجيعية للموظفين.

الأردنية ممثلة في هذه اللجنة. وقد أوكل إليها إعداد وصف وظيفي للعاملين في المكتبات ومراكز المعلومات. وقد أنجز مجموعة من الباحثين العمل. لمزيد من المعلومات

انظر: عبد الرازق يونس، فضل كليب، عبد الجواد اللحام. " الوصف الوظيفي للعاملين في المكتبات أو مراكز المعلومات والتوثيق". رسالة المكتبة. مج٢٩، ع٣ (أيلول ١٩٩٤) .- ص٤-٢٢.

أما بالنسبة لأعداد العاملين في المكتبات العامة فتتأثر طبيعة وحجم موظفي المكتبة بعوامل عديدة منها عدد المجلدات والمقتنيات المضافة سنويا، وعدد ونوعية المستفيدين، فضلا عن تأثر هذا الحجم بمقدار إسهام المكتبات العامة في البرامج الثقافية والاجتماعية والتربوية الخاصة بتطوير المجتمع.

وقد اهتمت دول العالم وفي مقدمتها الولايات المتحدة الأمريكية بوضع الأسس والمعايير التي تقرر الأعداد المناسبة للعاملين في المكتبات العامة. فقد ورد في مجموعة من أقدم تلك المعايير (١٩٤٢) إن حجم العاملين في أي مكتبة عامة أو تشكيل مكتبي ينبغي أن يبنى على أساس برامج الخدمة التي تتبناها المكتبة وعلى حجم السكان والدعم المالي فضلا عن عدد الأقسام والفروع وعدد الإعارات وحجم الخدمة المرجعية وتخطيط المبنى وساعات فتح المكتبة.

وتنص بعض المعايير الأمريكية للمكتبات العامة (١٩٦٦) على وجوب تخصيص موظف واحد لكل ألفين من السكان المقيمين في المنطقة التي تخدمها المكتبة كحد أدنى. ورغم أنها لم تحدد نسبة الموظفين المؤهلين إلى غير المؤهلين فقد أقترحت أن يكون ثلث العاملين من الموظفين المؤهلين والفنيين.

وبالنسبة للمكتبات العامة الصغيرة فقد نصت المعايير الأمريكية التي صدرت في عام ١٩٦٢ على ضرورة تخصيص موظف واحد لكل ٢٥٠٠ من السكان كما اقترحت أن تكون نسبة الموظفين المؤهلين والفنيين في حدود الثلث أيضا. وفي بريطانيا تشير التشريعات الصادرة عام ١٩٦٢ وملحقاتها في ١٩٧١ إلى وجوب تعيين موظف واحد لكل ٢٥٠٠ من السكان كحد أدنى على أن تبلغ نسبة المؤهلين ٤٠% في المكتبات العامة التي تخدم ١٠٠,٠٠٠ من السكان فاقل. و ٣٣% في مناطق المدن والتركيز السكاني.

وهناك طريقة أخرى يتم بموجبها تحديد عدد العاملين نسبة إلى عدد القراء كما هو الحال في جمهورية ألمانيا الديمقراطية والمجر حيث يخصص موظف واحد لكل ٥٠٠ قارئ، وفي بلجيكا يعين موظف لكل ٨٠٠ قارئ. أما الدول التي توصي تشريعاتها المكتبية بتحديد أعداد العاملين في مكتباتها العامة وفقا لعدد الإعارات فهي قليلة مثل السويد وجنوب أفريقيا حيث تبلغ النسبة في الأولى ١: ١٥,٠٠٠ وفي الثانية ١: ٢٥,٠٠٠ إعارة سنوية.

والجدير بالذكر أن الاتحاد الدولي لجمعيات المكتبات IFLA، قام في عام ١٩٧٣ بإصدار مجموعة من المعايير الخاصة بالمكتبات العامة وجه فيها بعض الاهتمام للدول النامية. وفيما

يتعلق بأعداد العاملين أوصت المعايير بتوفير موظف مؤهل لكل ٣٠٠٠ من السكان.

وفي الوطن العربي يرى أحمد أنور عمر أن المعيار الذي تختاره المكتبة العامة لعدد الموظفين على أساس عدد السكان أو عدد رواد المكتبة ربما يكون غير مناسب وان الأساس الأفضل والأقرب للموضوعية هو عدد الكتب المعارة، فيمكن مثلا تخصيص موظف واحد لكل ١٥,٠٠٠ إلى ٢٥,٠٠٠ كتاب معار سنويا.

وقد بين رانجاناثان (Ranganathan) عدد العاملين في المكتبات العامة بالنسبة لعدد المجموعات والأقسام المكتبية كما هو مبين في الجدول رقم (٣).

ت	القسم	عدد العاملين
١-	الكتب	شخص واحد لكل ٦٠٠٠ مجلد يضاف سنويا.
٢-	الدوريات	شخص واحد لكل ١٠٠٠ دورية جارية.
٣-	الفهرسة والتصنيف	شخص واحد لكل ٢٠٠٠ مجلد يضاف سنويا.
٤-	الصيانة	شخص واحد لكل ٢٠٠٠ مجلد يضاف سنويا. شخص واحد لكل ٥٠,٠٠٠ مجلد في المكتبة.
٥-	الدعاية	فنان واحد في الأقل.
٦-	الإدارة	محاسبي واحد في الأقل، طباع واحد، وكاتب للمراسلات.
٧-	المراجع	شخص واحد لكل (٥٠) قارئ يستخدمون المكتبة في كل يوم من أيام السنة.
٨-	الإعارة	شخص واحد لكل ١٥٠٠ ساعة لكل مدخل إعارة يظل مفتوحا خلال السنة.

جدول رقم (٣) يبين عدد العاملين في المكتبة العامة بالنسبة لعـــدد المجموعات والأقسام المكتبية.

المساعدون المؤهلون في المكتبات العامة

تحتاج المكتبات العامة إلى عاملين مؤهلين تتفاوت أعداهـم واختصاصاتهم تبعا لحجم المكتبة، وما تقدم من خدمـــات، وعندمـــا تتسع هذه الخدمات يصبح من الضروري توفير مكتبي متخصــــص واحد في الأقل في كل موقع من مواقع الخدمة. بما في ذلك أقســـام المكتبة المركزية وفروعها. وكما هو متبع في سائر المكتبات يتولى المساعدون المؤهلون الوظائف الإداريـــــة والإشـــرافية ويقومـــون بعلميات الاختيار والتزويد والفهرسة والتصنيـــف وإرشـــاد القـــراء والخدمات الببليوغرافية والمرجعية وتوجد في الوقت الحاضر فـــي المكتبات العامة نخبة من حقول الاختصـــاص للعـــاملين المؤهليـــن فاصبح هناك مكتبي للأطفال، ومكتبي للمراهقين وصغار الشـــباب، واختصاصي المعلومات، والمتخصص الموضوعي، ومكتبي ســيارة الكتب.

المساعدون غير المؤهلين: يقومون بأعمال عديدة كالمساعدة فـــي طلب وتسليم الكتب وترتيب الكتب على الرفوف وعمليات التســـجيل الصف المبدئي للبطاقات سواء في الفهرس العـــام أو فـــي قائمـــة

الرفوف وفي قسم الإعارة هم المسؤولون عن إعارة وتسلم الكتب وإرسال الإشعارات حول الكتب المتأخرة وحجز الكتب للمستعيرين وإعداد الإحصاءات، وكذلك تسجيل الدوريات وترتيبها وإعداد صناديق النشرات والقصاصات والمساهمة في إقامة المعارض وأعداد الكتب للتجليد، وتسجيل الوثائق والمطبوعات الحكومية.

المجلس الأعلى للمكتبة العامة:

يشكل المجلس الأعلى للمكتبة الحجر الأساس في بناء إدارة المكتبة العامة ويمثل أعضاؤه القوى الاجتماعية المختلفة التي يتم اختيارها بعناية فائقة لقدرتهم على القيادة وإيمانهم ورغبتهم الجادة في العمل وخدمة المكتبة ورسم سياساتها وتطوير خدماتها. ويرى عبد الكريم الأمين أن صلاحية هذا المجلس يجب أن تحدد وفق الأنظمة و القوانين الخاصة بالمكتبة وان المسؤوليات الأساسية للمجلس هي توزيع ميزانية المكتبة والإشراف على مناهجها على أن يكون مدير المكتبة هو المسؤول عن تنفيذ مقررات المجلس وبذلك ينبغي أن يكون هناك تعاون تام وتفاهم متبادل بين كل من مجلس المكتبة وإدارتها.

ويرجع الفضل في تقدم المكتبات العامة بالولايات المتحدة إلى تلك المجالس لان تسعة أعشار المكتبات العامة تحكمها هذه

المجالس. وينظر المكتبيون إلى أعضاء المجلس الأعلى نظرة احترام وتقدير ويطلقون عليهم الأوصياء (Trustees) وهم الذين يعينون ويختارون مدير المكتبة ويوكلون إليه السلطات والصلاحيات لإدارة مكتبته. وهم السلطة العليا التي لابد من الرجوع إليها في تحديد أهداف المكتبة وسياستها وتنظيمها وخدماتها وأموالها وعلاقتها بالحكومة وبالمجتمع.

أما عن عدد أعضاء المجلس فيرى بعض المتخصصين في ميدان المكتبات والمعلومات انه كلما زاد العدد كلما قلت فرص اجتماعاتهم ويرون أن المجلس المكون من خمسة أعضاء أفضل من تسعة. أما أعمار أعضاء المجلس فيرى أحمد أنور عمر إن كثرة عدد أعضاء المجلس من أعمار متقدمة قد يعني ميلا نحو المحافظة على سياسة المكتبة، بينما وجود أكثرية من الشباب قد يوجه المجلس باتجاه تقدمي. ولذلك يكون من الأفضل الجمع بين الشباب والكهول لتحقيق التوازن المطلوب.

أما على نطاق الوطن العربي فان وجود هذه المجالس يكون على نطاق ضيق كما هو الحال في مصر (دار الكتب والوثائق القومية) وتؤدي الدور نفسه (إدارة المكتبات العامة) القائمة في بعض الأقطار العربية. ويقترح عبد الكريم الأمين وزملاؤه أن يكون هناك مشرف واحد على شؤون المكتبات العامة في كل محافظة من

محافظات العراق بحيث يتم اختياره بشكل جيد من خلال مؤهلات ومواصفات معينة منها حصوله على شهادة الماجستير في علم المكتبات والمعلومات من جامعة عربية أو أجنبية معترف بها بالإضافة إلى خبرة في العمل المكتبي لا تقل عن خمس سنوات، وإجادة لغة أجنبية، وأن يكون عضوا في الجمعية العراقية للمكتبات والمعلومات وذا شخصية اجتماعية وثقافية جيدة.

النموذج القيادي في إدارة المكتبة العامة

حتمت إدارة المؤسسات المختلفة وجود عناصر إدارية وقيادية كفوءة تأخذ على عاتقها تخطيط وتنظيم إجراءات العمل واتخاذ القرارات، وتستهدف التأثير في سلوك العاملين وتنسيق جهودهم وعلاقاتهم وبث روح التعاون وتعزيز الجوانب الإنسانية بين العاملين.

أما بالنسبة لنموذج القيادة الإدارية فقد وضعت العديد من الدراسات منها دراسة كورت لوين (١٩٣٩) ودراسة جامعة ميشغان (١٩٤٧) ودراسة جامعة أوهايو الأمريكية، ودراسة (Douglas Mc Gregor) الخاصة بالقائد ذي النظرية (x) وتمثل الأسلوب الاستبدادي الذي يتسم بالتشاؤم على افتراض أن العاملين بشكل عام يميلون إلى الكسل ولا يرغبون في العمل، فلابد من الاستمرار في توجيههم ومراقبتهم ومعاقبتهم لحثهم على العمل. وتمثل النظرية (y) في القيادة الأسلوب التعاوني التفاؤلي الذي يقوم على أساس أن

معظم الأفراد يرغبون في العمل لتحقيق الـذات، لذلـك يمارسـون التوجيه والرقابة الذاتية، ولديهم الرغبة في تحمل المسؤولية، والقدرة على الإبداع في حل مشكلات العمل. وبشكل عام يمكن تمييز ثلاثـة نماذج قيادية:

١- **القائد الديمقراطي** الذي يركز اهتمامه على العـاملين مـن خلال الترغيب والحث،ى ويأخذ بمقترحاتهم ويشركهم في اتخاذ القرارات.

٢- **القائد الأوتقراطي** الذي يركز اهتمامه على استخدام السلطة، ولا يفوض سلطة القرار إلى غيره.

٣- **القائد الذي يطلق سياسة عدم التدخل** وتـرك المرؤوسـين يتصرفون بحرية كاملة. وقد يصل هذا النمط القيادي إلى حـد فقدان المدير الاحتفاظ بالمناخ الإداري.

ويمكن القول أن نموذج القيادة الديمقراطية يكون الأفضل في إشراك العاملين في اتخاذ القرارات، ووضع الخطط والسياسات، مما يضفي على العاملين الثقة والشعور بالمسؤولية. إلا أن هذا الأسلوب ينبغي ألا يبنى على الديمقراطية المتطرفة، ولا بد من الأخذ بنظـر الاعتبار بعض العوامل التي يتوقف عليها تحديد أسلوب أو نوع مـن القيادة ، ومنها العلاقة بين الرئيس ومرؤوسـيه، ودرجـة هيكليـة المهام، ودرجة نضوج العاملين، ومقدار الوقت المتاح لاتخاذ بعـض القرارات التي تنفذ من خلال المرؤوسين ، وسواها.

وفي مجال المكتبات والمعلومات وبخاصة الخدمة المكتبية العامة أن أهم ما نحتاجه من قادة المكتبيين هو إيمانهم بالدور الذي تنهض به المكتبة العامة في المجتمع، فضلا عن توسيع عمل المكتبة إلى ما وراء حدودها المألوفة. وهذا ما نلمسه في عمل كثير من المكتبيين الآن ضمن هذه الجبهة التي تتضمن نشر الخدمة المكتبية في القرى والأرياف وربطها بوحدات أكبر من إتباع السياسة العكسية غير المعارضة، وهي سياسة اللامركزية في وحدات الخدمة، واستخدام أدوات وأنماط جديدة من المعرفة، والاستمرار في عملية ربط المكتبة العامة ببيئتها الخاصة وتعزيز مكانها في نفوس المجتمع. وهذه هي المجالات التي تتطلب صفات القيادة التي تحتاج إلى العقل الفطن والذكاء المتوقد والخيال، والاستبصار، والقدرة على التخطيط.

قائمة المصادر

١- عبد الكريم الأمين (وآخرون) إدارة المكتبة. بغداد: الجامعة المستنصرية، ١٩٨٠.

٢- محمد أمين البنهاوي. إدارة العاملين في المكتبات.– القاهرة: العربي للنشر والتوزيع، ١٩٨٤.

٣- محمد محمد الهادي. الإدارة العلميـة للمكتبـات ومراكـز التوثيق والمعلومات.– الرياض: دار المريخ، ١٩٨١.

4- Brown, Royston. Public library Administration. - London: Clive Bingley, 1979.

5- Jefferson, George. Public Library Administration. - 2nd ed. Colorado: Libraries Unlimited, 1981.

6- Withers, F.N. Standards for Library service: an international survey. - Paris, Unesco, 1974.

الفصل السادس

الإدارة العلمية وتطبيقاتها
في المكتبات العامة

١- مقدمة

أدت التطورات العلمية والتكنولوجية والرغبة في تخطيط وتنظيم الأعمال والاستثمار الأمثل للموارد المتاحة، وتنشيط فعالية المؤسسات وزيادة الإنتاجية إلى الاهتمام بالتطبيقات الإدارية المختلفة. إذا شهدت المؤسسات الصناعية والتجارية في نهاية القرن التاسع عشر وبداية القرن العشرين تطورات واضحة في ميدان الإدارة من خلال الاعتماد على نظم واتجاهات علمية حديثة، ونظريات متطورة أسهمت في حل الكثير من المشكلات التي واجهتها هذه المؤسسات، وعملت على تطوير قدرات العاملين، وتنمية مهاراتهم، وإشباع احتياجاتهم، ورفع كفاءة العمل، وتطبيق أساليب جديدة للاستخدام المثمر، وتقييم جهود العاملين. وقد أفادت المكتبات ومراكز المعلومات من إدخال هذه الأسس وتطبيقاتها في أعمالها وخدماتها، واتباع نظم فعّالة لتنمية قواها البشرية وحفزها

بشتى الوسائل لغرض تطوير الأداء، وتنفيذ مهام العمل المكتبي بجدارة، وتقليل ممارسات الأعمال الروتينية، ومن ثم تقديم أفضل الخدمات بما ينسجم وطبيعة أعمال هذه المكتبات على اعتبارها مؤسسات اجتماعية خدمية تتعامل مع بضاعة المعلومات، ومع أنماط مختلفة من المستفيدين، يضاف إلى ذلك أن نجاح أي مكتبة إنما يقاس بمدى تطور الخدمات التي توفرها لصالح المستفيدين، ومدى الإفادة من مجاميعها وبرامجها المختلفة، ولا يمكن لأي مكتبة مهما كان نوعها أن تضطلع بمثل هذه المهام والمسؤوليات ما لم تتوفر لها إدارة علمية تشرف على تنظيم تلك المسؤوليات وتخطيط وتنسيق أعمالها، وتلبية احتياجات العاملين فيها بما يحقق تطورها، وتحسين إنتاجيتها.

ويمكن القول أن الإدارة العامة وتطورها التاريخي قد نشأ منذ أقدم العصور في الحضارات العراقية والمصرية والصينية، وتطورت أساليبها بتطور الأفراد والجماعات البشرية. ويستمّد مفهوم الإدارة أصوله التاريخية من خلال التعريف الذي وضعه (كونفوشيوس) بأنّها وسيلة الحكم الصالح. ومن خلاله يستّدل بأنها العلم الذي يعني ببحث وتحليل مختلف أعمال الإدارة التنفيذية. وترتبط الإدارة بشكل عام بالنشاط الجماعي للأفراد، والعلاقات بين الإدارة والقوى العاملة. إذ يتم تنظيم الأعمال وتنسيقها وتحديد مجالات العمل في المؤسسات المختلفة ولا يمكن لأي مؤسسة أن

تشق طريقها دون تخطيط ومتابعة وتنظيم لغرض تحقيق الأهــداف العامة لها، وزيادة إنتاجها وتنمية خدماتها بالشــكل الــذي يتناســب وسياسة هذه المؤسسة. والإدارة بمعناها العام تعنى بتوفير نوع مــن التعاون والتنسيق بين الجهود المختلفة لتحقيق هدف معين، كمـــا أن محور العملية الإدارية ينصبّ على العنصر البشري، وكيفية تحقيــق التعاون بين جهود العاملين. وتتناول الإدارة النشاط الذهني الـــذي تمارسه القيادة الإدارية ويتضمن تخطيط وتنظيم ورقابـــة وتوجيــه الأعمال. وقد اظهر الأدب المنشور في مجال الإدارة بشــكل عــام وإدارة المكتبات ومراكز المعلومات بشكل خاص اختلافاً واضحاً في وجهات نظر المؤلفين والعلماء حول مفهوم الإدارة.

فهناك من يرى أن الإدارة فن يحتاج إلى موهبة شـــخصية يتسم صاحبها بالإبداع والابتكار، والقدرة على حل المشكلات، فـــي حين يرى آخرون أنها لا تعتمد على الموهبة والصفات الشـــخصية فحسب، وإنما هي علم له مقوماته ونظرياته الخاصة. وهنـــاك مـــن يرى أن الإدارة هي خدمة، وعلاقات بين رئيس ومرؤوس. ومـــهما اختلفت وجهات النظر هذه فانه يمكن القول إن للإدارة مفهوماً واسعاً ومدلولاً عميقاً وشاملاً يحتوي على جميع الآراء، وهي تمثـــل فـــن وعلم تيسير الأعمال ووضع القرارات. وتشتمل على عناصر أساسية تتمثل برأس المال المادي والبشري وحســـن اســـتثمارهما لتحقيــق

الإنجازات التي تدفع المؤسسة لتنمية قدراتها وخلق روح الإبداع وتطوير العمل.

وتعتمد المكتبات العامة في تأدية رسالتها ونجاحها في توظيف إمكاناتها وطاقاتها على العناصر الإدارية والفنية الكفوءة التي تستطيع تنسيق أنشطتها وتنظيم خدماتها وتحقيق أهدافها بما يؤمن لها خلق مردودات إيجابية واستثمارات أفضل لخدمات وإنتاجية أقسامها وفروعها الأخرى.

٢- عناصر الإدارة العلمية وتطبيقاتها في المكتبات العامة:

استعانت المكتبات ومنها المكتبات العامة بعناصر الإدارة العلمية الحديثة التي طبقت في المؤسسات الصناعية والعلمية والخدمية ومنها المدارس والجامعات والمستشفيات بالشكل الذي يناسب طبيعة أعمالها ونوعية مجتمعها وخدماتها. وهذه العناصر هي:

أولاً: التخطيط (Planning)

يعد التخطيط عنصراً فعالاً في نجاح أعمال المكتبات العامة بدءاً بمرحلة إنشاء هذه المكتبات من حيث اختيار مواقعها ومبانيها ونمط خدماتها ومعرفة جمهورها وتشكيل هيكلها الإداري والخدمي

وبرامجها الحالية والمستقبلية. ويعني التخطيط اختيار البديل الأفضل من بين البدائل وبخاصة عند وجود حلول متنوعة لموضوع أو مشكلة معينة. وتأتي أهميته في توفيره النفقات إلى الحد الأدنى من خلال تنسيق الجهود وتعبئة الإمكانات في أداء العمل. ويعد أيضا أساسا للرقابة الإيجابية في تنفيذ مهام وأعمال المكتبة ويزيد كفاءة الإدارة المكتبية وفاعلية خدماتها ويسهم في إنجاح خططها المستقبلية.

خطوات التخطيط في المكتبات العامة :

تتم عملية التخطيط وفق الخطوات الآتية وكما هو مبين في الشكل رقم (٢)

١- تحديد الأهداف

٢- تشخيص الأوضاع الحالية باستقراء الخبرات الماضية والظروف السائدة.

٣- تعزيز احتياجات المستقبل والتنبؤ بها.

٤- التعرف على البدائل واختيار البديل الأمثل.

٥- تحديد المتطلبات والأعمال الضرورية لسد الفجوة بين ما هو متوفر حالياً وما هو مقدر مستقبلاً.

٦- برمجة الخطة وتحديد أنشطتها وبرامجها وتنظيماتها ومتطلباتها وإطارها الزمني.

٧- وضع الخطة موضع التنفيذ.

٨- تقويم الخطة ومراجعتها بصورة مستمرة في ضوء التغييرات والتطورات الحاصلة في بيئة العمل والمجتمع.

وانطلاقا من هذه الأهمية للتخطيط والمراحل المتسمة بترابطها المحكم بدءا بوضع الأهداف حتى تقويم الخطة ومراجعتها وتدقيقها يكون من الضروري التعمق في وضع الخطط الكفوءة الدقيقة للأعمال المكتبية والمعلوماتية مع مراعاة تشكيل لجان خاصة ومشاركة واسعة للأفراد والعاملين في المكتبة بمختلف مستوياتهم للإفادة من الخبرات والمهارات في إنجاح الخطة ووضعها موضع التنفيذ والتوصل إلى الأهداف المرسومة. وبعكس ذلك فان التخطيط الارتجالي وغير الواقعي قد يؤدي إلى كارثة في العمل، كما أن الأخطاء الحاصلة في التخطيط من شانها أن تؤدي إلى الفشل التام في المشروع.

أهمية التخطيط في المكتبات العامة

يمكن إيجاز أهمية التخطيط وفوائده في المكتبات العامة وسائر أنواع المكتبات الأخرى من خلال الآتي:

١ - يبين الأهداف ويحددها بوضوح ويسهم في تحقيقها.

٢- يساعد في تقليل الغموض والتناقض في العمل.

٣- يقلل من إمكانية إصدار قرارات شخصية واعتباطية تؤثر على العمل بشكل سلبي في المستقبل.

٤- يمنع الارتجال والخطأ في العمل وبذلك يوفر في الوقت والنفقات.

٥- يساعد في التعامل مع العوامل الطارئة وغير المتوقعة بكفاية اكبر، مما يقلّل من مخاطرها وآثارها السلبية.

أما بالنسبة لأنواع الخطط التي يمكن أن تضطلع بها إدارات المكتبات العامة فتختلف حسب المدة الزمنية التي تغطيها فقد تكون طويلة الأمد (١٠-٢٠ سنة) أو متوسطة المدى (٢-٥ سنة) أو قصيرة (قد تكون يومية، أسبوعية، شهرية، فصلية، نصف سنوية، سنوية) وتختلف من حيث درجة شموليتها فقد تكون عامة شاملة لأعمال وخدمات المكتبة، وقد تكون جزئية تتضمن النشاطات الخاصة بالأقسام والشعب المختلفة كأن تكون هناك خطة لقسم التزويد، وللإعارة، وللفهرسة والتصنيف، والمراجع.. الخ.

ولابد لهذه الخطط أن تخضع للمناقشة والتقويم المستمر لتبيان نقاط القوة والضعف فيها بالنسبة للحالة الراهنة أو المستقبلية في القسم، أو المكتبة، أو نشاطات الفروع الأخرى فيما يتعلق بالتنظيم، أو التخزين، أو حجم القوى العاملة ومؤهلاتها، والخدمات

المكتبية. أو الأثاث والمبنى، وطبيعة التعاون والتنسيق بين المكتبة العامة المركزية والمكتبات الفرعية، وغير ذلك مما يتصل بواقع هذه المكتبات وخدماتها والتحديات التي تواجهها.

ثانياً: تنظيم المكتبات العامة Organization

يتضمن التنظيم تحديد الأعمال والأنشطة المراد إنجازها، وتقسيم العمل بين العاملين، وتفويض الصلاحيات والمسؤوليات لرؤوساء الأقسام ولعموم موظفي المكتبة وفقاً لطبيعة المهام المناطة بهم وتنظيم العلاقات بين الأقسام الموجودة في المكتبة ضمن الهيكل الإداري لغرض تحقيق درجة عالية من الكفاءة والتوافق في طبيعة العمل وظروفه.

أما بالنسبة لأهمية التنظيم في المكتبات العامة، فيمكن تباين ذلك من خلال النقاط الآتية:

١- يعرف كل موظف في المكتبة بالأعمال التي ينبغي أن يقوم بها وبموقعه ومكانه في التنظيم.

٢- يحدد علاقات العمل داخل المكتبة بين الرئيس والمرؤوسين.

٣- يوحّد الجهود ويؤدي إلى علاقات عمل سليمة ومرغوبة.

٤- يحدد لكل موظف واجباته ومسؤولياته لتفادي الازدواجية في العمل وتعارض الأدوار والصراع الوظيفي.

٥- يحقق الاستثمار الأمثل للطاقات البشرية والإمكانات الأخرى.

٦- يسهم في تسهيل واجبات الإدارة والمديرين والإشراف والمراقبة.

٧- يسهم في إحداث تغييرات جديدة وإيجابية في الهيكل التنظيمي.

وتقع مسؤولية تنظيم أعمال المكتبة على عاتق أمين المكتبة الذي يقوم برسم إطارها التنظيمي، والإشراف على خدماتها من خلال أعمال موظفيها المهنية وغير المهنية. وهذا يتطلب أن يكون أمين المكتبة العامة على درجة عالية من التخصص والخبرة الإدارية لكي يتمكن من تفهم طبيعة الخدمات المكتبية والمعلوماتية، ومن ثم توزيع الأعمال وأنماط العلاقة بين الأقسام والشعب المختلفة في المكتبة بما ينسجم مع كفاءة وقدرة ومؤهلات العاملين فيها.

وهناك مبادئ أساسية للتنظيم في مختلف أنواع المكتبات، ومنها المكتبات العامة وهي: وحدة الهدف، وتقسيم العمل وتوزيعه، تحديد المسؤوليات والواجبات، تفويض السلطة، وحدة الأوامر، التسلسل الرئاسي، توزيع المسؤولية والسلطة، مرونة التنظيم، المركزية واللامركزية في التنظيم.

طرق تجميع أوجه النشاط والوظائف للتنظيم الإداري في المكتبات العامة

ينبغي عند إعداد نماذج للتنظيم الإداري معرفة مدى كفاءتها في تحقيق أهداف المكتبة. وإذا ما تحقق ذلك فلا بد أن تتسم هذه النماذج بالبساطة والقدرة التنظيمية الجيدة، فضلاً عن المعرفة التامة بها من قبل المكتبيين والإداريين. وتتحدد اوجه النشاط والوظائف المختلفة التي يتكون منها التنظيم الإداري في المكتبات العامة في ضوء أسس معينة وهي:

١- أهداف المكتبة
٢- نوعية المستفيدين الذين تقدّم لهم الخدمة.
٣- طبيعة ونوعية مصادر المعلومات.
٤- طبيعية وخصائص مبنى المعلومات.
٥- إدارة الأفراد.
٦- التوسع في ميكنة الأعمال المكتبية.
٧- الدعم المالي.

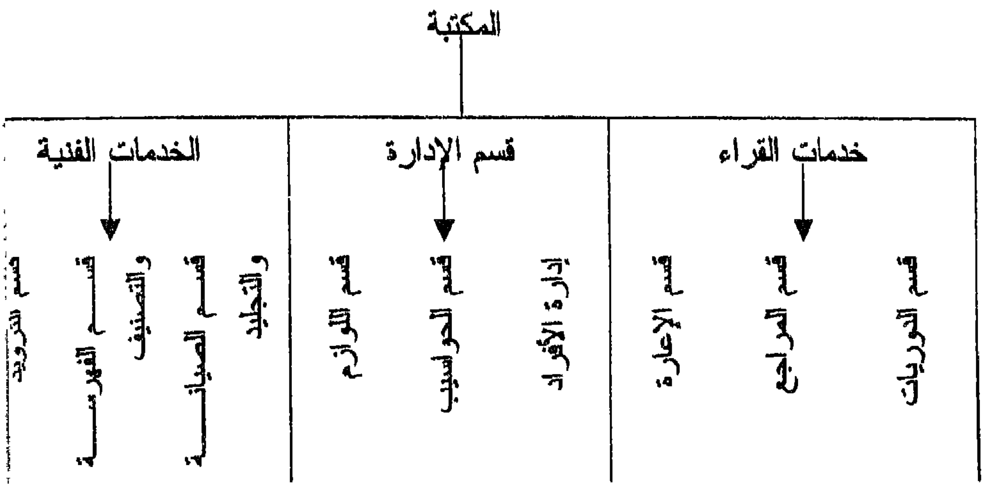
ومن أهم طرق تجميع النشاطات التنظيمية في المكتبات العامة:

١ – التنظيم الوظيفي Functional Arrangement

يستخدم مثل هذا التنظيم بشكل واسع في مختلف الأقسام المكتبية حسب طبيعة الوظائف كالتزويد، والفهرسة والتصنيف،

والإعارة، والخدمات المرجعية، والصيانة، وربما يكون هناك قسم للدوريات، وقسم للإدارة، والحسابات، وغرف خاصة للقراءة، وسواها. ولتحقيق خدمات فعالة فان من الجوهري ربط هذه الأقسام بوحدات أو أقسام رئيسة اكبر وفقاً للنشاطات المتعلّقة بها.

وبذلك يمكن الحصول على قسم للخدمات الفنية، يشمل خدمات الفهرسة والتصنيف، وقسم للتزويد ، وقسم للصيانة والحفظ، وهكذا كما هو مبين في الشكل الآتي:



شكل رقم (٢) يمثل الأقسام الرئيسة في المكتبات العامة الكبيرة

٢- الأقسام الموضوعية

تستخدم هذه التنظيمات في المكتبات العامة والجامعية الكبيرة، وغالباً ما يستخدم فيها نظام الرفوف المفتوحة، وتؤدي خدماتها (كمكتبات خاصة) للمستفيدين. ومن خلال التطبيقات العملية في المكتبات العامة أن معظم حقول المعرفة يمكن تقسيمها بين أربعة إلى ست مجموعات. وفي المكتبات العامة في الولايات المتحدة الأمريكية توجد ثلاثة أقسام موضوعية شائعة في الفن والموسيقى، الأعمال والصناعة، والتاريخ المحلي.

ومن فوائد هذا التنظيم تقديم خدمات مكتبية جيدة للمستفيدين لوجود قوى عاملة مؤهلة، وكذلك توفر مختلف مصادر المعلومات عن الموضوعات التي يحتاجها المستفيدون مثل (الكتب، المراجع، الدوريات، التقارير..) لوجودها في مكان واحد.

إلا أن مثل هذه التنظيمات تحتاج إلى عدد كبير من العاملين لخدمة عدد كبير من نقاط الخدمة ولساعات طويلة. وتحتاج لمضاعفة فهارس المكتبة والأدوات الببليوغرافية الأخرى.

٣- التنظيم بالمكان أو الموقع الجغرافي

تستخدم المكتبة مثل هذا التنظيم في الأماكن والمقاطعات ضمن موقعها وبنائها التنظيمي. وتعمل المكتبات على وضع ذلك ضمن اهتماماتها الأساسية لدراسة حجم المنطقة وطبيعة ونوعية

المستفيدين لغرض تحديد نقاط الخدمة المكتبية من خلال الفروع وخدمات المكتبة المتنقلة.

٤- التنظيم من خلال المستفيدين:

تنشط المكتبات العامة في استخدام مثل هذه التنظيمات فتعمل على توفير غرف خاصة للأطفال وتقديم خدماتها إلى فئات المجتمع الأخرى كالمكفوفين والمعاقين وكبار السن والمناطق الأخرى المحرومة من خدمات المكتبات العامة، وتعمل على زيارتها وإيصال المطبوعات والخدمات إليها بمختلف الوسائل التي تعمل على التخطيط لها وتنفيذها ضمن برامج الخدمة المكتبية.

٥- التنظيم بالمجاميع المكتبية:

تقود مثل هذه التنظيمات إلى وضع أقسام للكتب، للخرائط ، الدوريات، الأفلام ، المطبوعات الحكومية.. وكل قسم من هذه الأقسام يكون مسؤولاً عن إجراءات التزويد، الفهرسة، والتصنيف، وتقديم الخدمات المكتبية. ومثل هذا التنظيم يكون مفيداً في المكتبات الوطنية والجامعية، والمكتبات العامة التي تنتقي أو تختار مجموعات محددة وفقاً لأشكالها.

وجميع هذه الطرق المتعلقة بتجميع اوجه النشاط أو الوظائف التي يتكون منها التنظيم بوحداته المختلفة يعتمد على مراعاة العوامل الأساسية:

١- الاستفادة من التخصص عن طريق تجميع الوظائف المختلفة التي تحتاج لتخصّص معين لأن ذلك يزيد المهارة في الأداء، ويقلّل التكاليف.
٢- التنسيق والترابط لتوحيد الجهود في عمل جماعي مشترك.
٣- تسهيل عمليات المتابعة والتقييم والرقابة، أي التأكد من أن الذي تم تنفيذه مطابق لما خطط له.
٤- خفض التكاليف بتجميع الأنشطة بدلاً من إنشاء إدارات وأقسام متفرقة لكل من هذه الأنشطة.
٥- مراعاة الظروف والأوضاع المحلية وطبيعة الخدمات وإمكانات الحصول على القوى العاملة لشغل المناصب.
٦- تحديد مدى الرقابة لأي تنظيم في التسلسل الإداري للإشراف على عدد صغير من الموظفين أو القيادة.

__الخرائط أو الهياكل التنظيمية:__

تعد الخرائط أو الهياكل التنظيمية أكثر الطرق استخداماً وشيوعاً لدراسة وتخطيط أعمال المكتبة وظائفها وأقسامها ولجميع

الأنشطة الرئيسة في إدارات أو وحدات إدارية توضح خطوط السلطة أو المسؤولية بين هذه الإدارات والوحدات وبخاصة توزيع المسؤوليات بين مدير أو أمين المكتبة العامة والمساعدين في الإشراف على خدمات ونشاطات هذه المكتبات. وتتنوع هذه المخططات والهياكل التنظيمية من رسوم بسيطة جداً تتضمن الوحدات الرئيسة فحسب إلى رسوم اكثر تفصيلاً وتعقيداً لتبيان جميع الوحدات الصغيرة وما تتضمنه من علاقات وظيفية، وبذلك فان هذه الخرائط والهياكل التنظيمية توضح الآتي:

١- المناصب الإدارية.

٢- السلم الإداري أو التسلسل الرئاسي.

٣- اللجان المستخدمة.

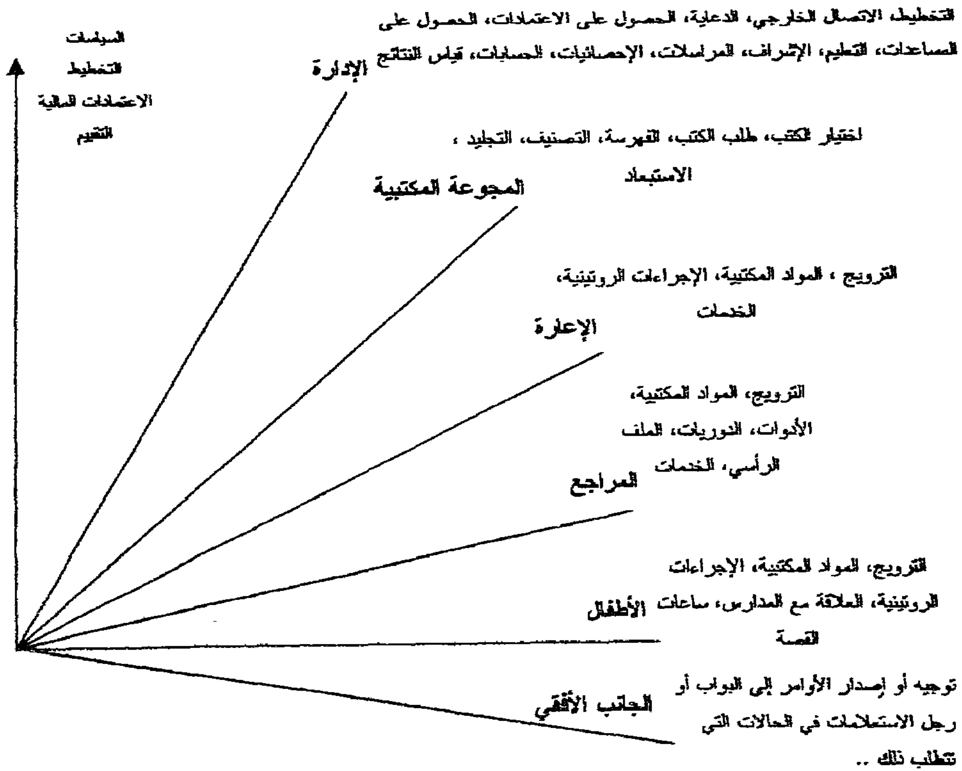
٤- تنسيق الأعمال بين الوحدات الإدارية.

٥- العلاقات التنظيمية.

٦- خطوط انسياب السلطة من أعلى إلى اسفل وبالعكس.

وفيما يلي مجموعة من هذه الأشكال والخرائط التنظيمية لمكتبات عامة تختلف في حجم العاملين فيها، وطبيعة وظائفها ، وحجم السكان ونوعية المستفيدين.

فالشكل رقم (٣) يوضح الخدمات أو الوظائف الإدارية التي ينجزها أمين مكتبة واحد بالتعاون مع لجنة أو هيئة المكتبة في

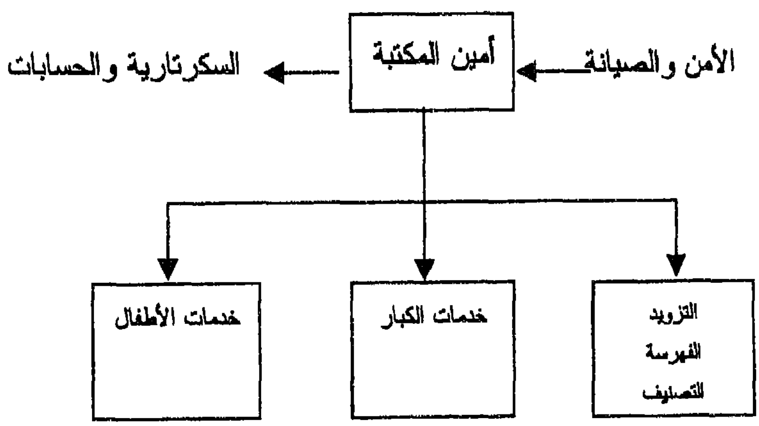


شكل رقم (٣) الوظيفة الإدارية في مكتبة عامة صغيرة لمكتبي واحد

مأخوذة من: Sreeenidhi Iyengar. Library public Relation. New Delhi: Anmol publications PVTLTD., 1996.

المجتمعات الصغيرة ويتجلى الدور الأساس لأمين المكتبة في إنجاز مختلف الأعمال والخدمات المكتبية. وهذا يعتمد على مؤهلاته ومدى كفاءته ونشاطه في جعل المكتبة قوة ديناميكية تسهم في إيصال خدماتها ومطبوعاتها الثقافية العامة والترويحية وترويج استخدامها لعموم المستفيدين.

أما الشكل رقم (٤) فيمثل مكتبة عامة بها أربعة أشخاص ويعكس هذا الشكل الذي يتسم بالبساطة توزيع المسؤوليات للوظائف والمجموعات والخدمات الخاصة للكبار الأطفال وفقاً لقدرات واهتمامات العاملين في هذه المكتبات.

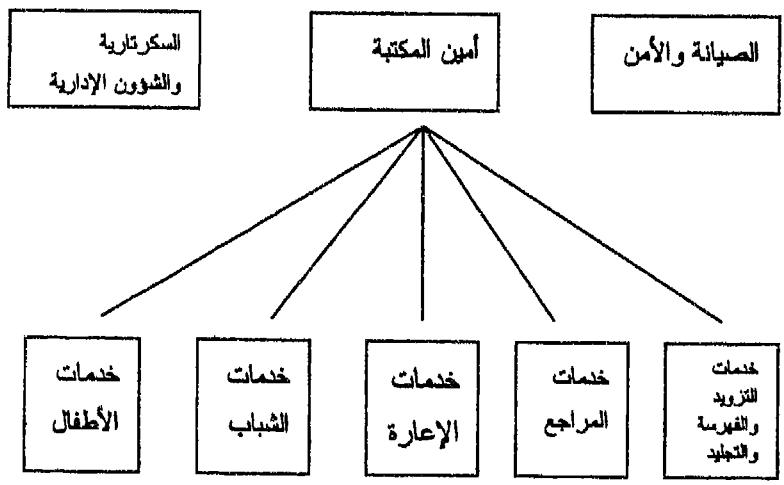


شكل رقم (٤) يمثّل مكتبة عامة بها أربعة أفراد.

والمكتبة التي تخدم (٦٠٠٠) أو (٨٠٠٠) من السكان اعتماداً على ثلاثة أو أربعة موظفين تعد صغيرة جداً في أقسامها.

ويظهر من خلال هذا الشكل في توزيع الأعمال أن أمين المكتبة يتوفر له الوقت الإضافي للإعمال الإدارية، ولخدمات العلاقات العامة، والخدمات المباشرة مع القراء. ويحتاج إلى التخلص من أداء الأعمال الروتينية التقليدية. وفي معظم المكتبات الصغيرة يكون هناك نوع من المشاركة في أداء الواجبات بين أثنين أو ثلاثة مكتبيين، ويعتمد ذلك على مؤهلاتهم. فعلى سبيل المثال، المفهرس هو موظف مراجع أيضا خلال انشغال المكتبة بتقديم خدماتها لعموم القراء.

الشكل رقم (٥) مخصص لعشرة من موظفي المكتبية وينطبق على المكتبات التي تعمل على خدمة (٢٠,٠٠٠) من السكان.

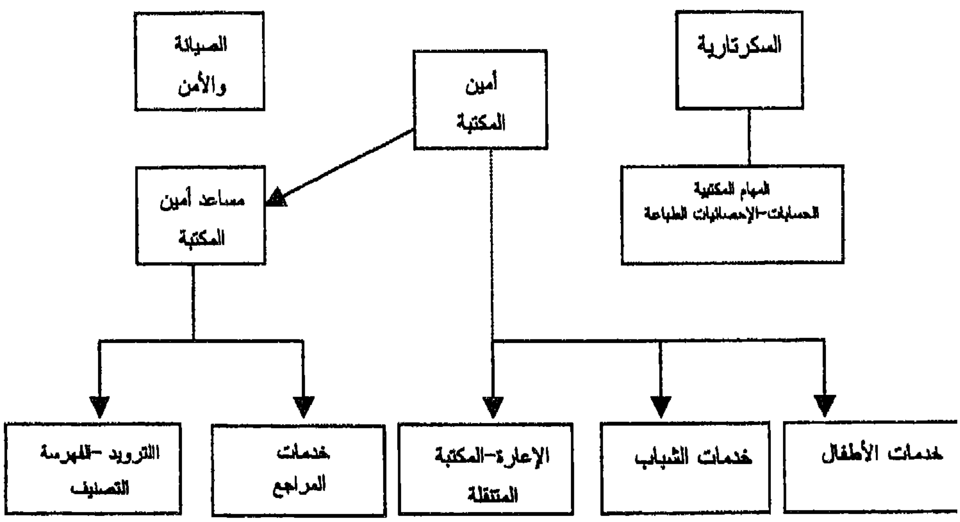


شكل تنظيمي رقم (٥) لمكتبة عامة بها (١٠) أفراد

وتبدو الحاجة إلى بعض الأقسام لتوزيع نشاطاتها وخدماتها كما هو الحال في القسم الخاص بالأطفال، وكذلك خدمات المراجع التي تتطلب موظفاً واحداً أو اثنين مؤهلين لخدمة مجتمع بمختلف الأعمار والمستويات التعليمية والثقافية. ويبدو أن طبيعة العمل بملاك وظيفي لا يزيد على عشرة أو خمسة عشر موظفاً كما هو موضح في الشكل أن السكرتارية تكون اكثر أهمية لأمين المكتبة ولبقية العاملين. أما بالنسبة لنطاق الإشراف (Spane of Control) فيمكن تحقيق السيطرة عليه وتغطيته من قبل أمين المكتبة.

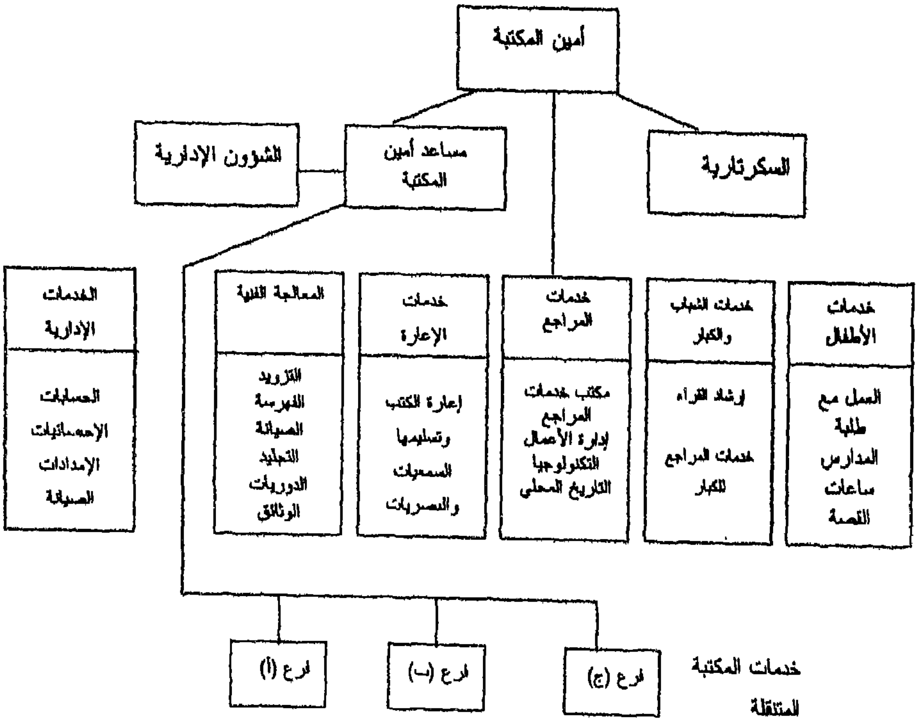
أما بالنسبة للملاك الوظيفي بحجم (٢٠-٢٥) موظفا ولمكتبة عامة تقدم خدماتها إلى (٤٠,٠٠٠-٥٠,٠٠٠) من السكان كما هو مبين في الشكل رقم (٦) فان الحالة تغيرت عن الأشكال السابقة وان حجم العمل والخدمات داخل المكتبة وخارجها ربما يبرر وجود مكتبيين مساعدين مؤهلين بالإضافة إلى السكرتارية والطباعين. وفي مثل هذا التنظيم عندما يتم اختيار هؤلاء العاملين بشكل جيد فإنه يمكن السيطرة على عدد الإعارات في الحالات التي يكثر فيها الطلب على مصادر المعلومات، وبحدود (٣٠٠,٠٠٠-٣٥٠,٠٠٠)، وكذلك تقديم أكبر قدر من الخدمات المرجعية، وتقديم خدمات راسعة لطلبة المدارس. ويرينا هذا الشكل النشاطات الأساسية التي تنهض

بها عدد كاف من الموظفين، ويقدم صورة رقمية ووصفية من خلال خطوط الاتصال في توزيع المسؤوليات. وإذا ما تم تهيئة أمين مكتبة مساعد بشكل جيد فان بإمكانه الإشراف على اختيار الكتب، وعمليات التزويد وربما الخدمة المرجعية، وهذا يعتمد على الرغبة والقدرة القيادية لأمين المكتبة ومساعدة الذي يمكن أن يقدم المساعدة لأمين المكتبة من خلال استخدام الكتب والخدمات المكتبية، وكذلك فان قدرة عمل السكرتارية على إنجاز العديد من الأعمال المكتبية وعمل الإحصائيات والطباعة بكفاءة يمكن أن يوفر الوقت لتقديم أنشطة الدعاية. وهكذا تمثل الواجبات الموضحة في هذا الشكل خطوط السلطة المختلفة بدءاً بأمين المكتبة ومساعده في قمة المسؤولية الإدارية نزولاً إلى كل قسم من الأقسام الأخرى.



شكل تنظيمي رقم (٦) لمكتبة عامة عدد العاملين فيها (٢٥)

أما الشكل رقم (٧) فيرينا الحد الأدنى لقمّة المسؤولية والاستحضارات المتعلقة بالعاملين وأعدادهم، مع تأكيد اكبر على الخدمات الواسعة للقراء. وما يحتاج ذلك من توفر الأشخاص الراغبين والقادرين على إعطاء كامل الوقت للدعاية المكتبية. وهنا يتم الإشراف على الأقسام الرئيسة للمكتبة من قبل أمينها الذي يقدم له المساعدة (الأمين المساعد) في دائرة العمل وخدمات الفروع والمكتبات المتنقلة. وكذلك يمكن لمدير الخدمات المكتبية للكبار أن يشرف على جزء من الخدمات المكتبية مانحاً وقتاً أكبر لأمين المكتبة في الإدارة العامة. ولغرض تجنب الخدمات الإضافية للمواد السمعية البصرية في قسم الإعارة، وخدمات التلاميذ في المدارس ضمن قسم الأطفال، فان الحاجة تدعو إلى توفر مكتبتين فرعيتين لمدينة يبلغ تعدادها السكاني (١٠٠,٠٠٠).

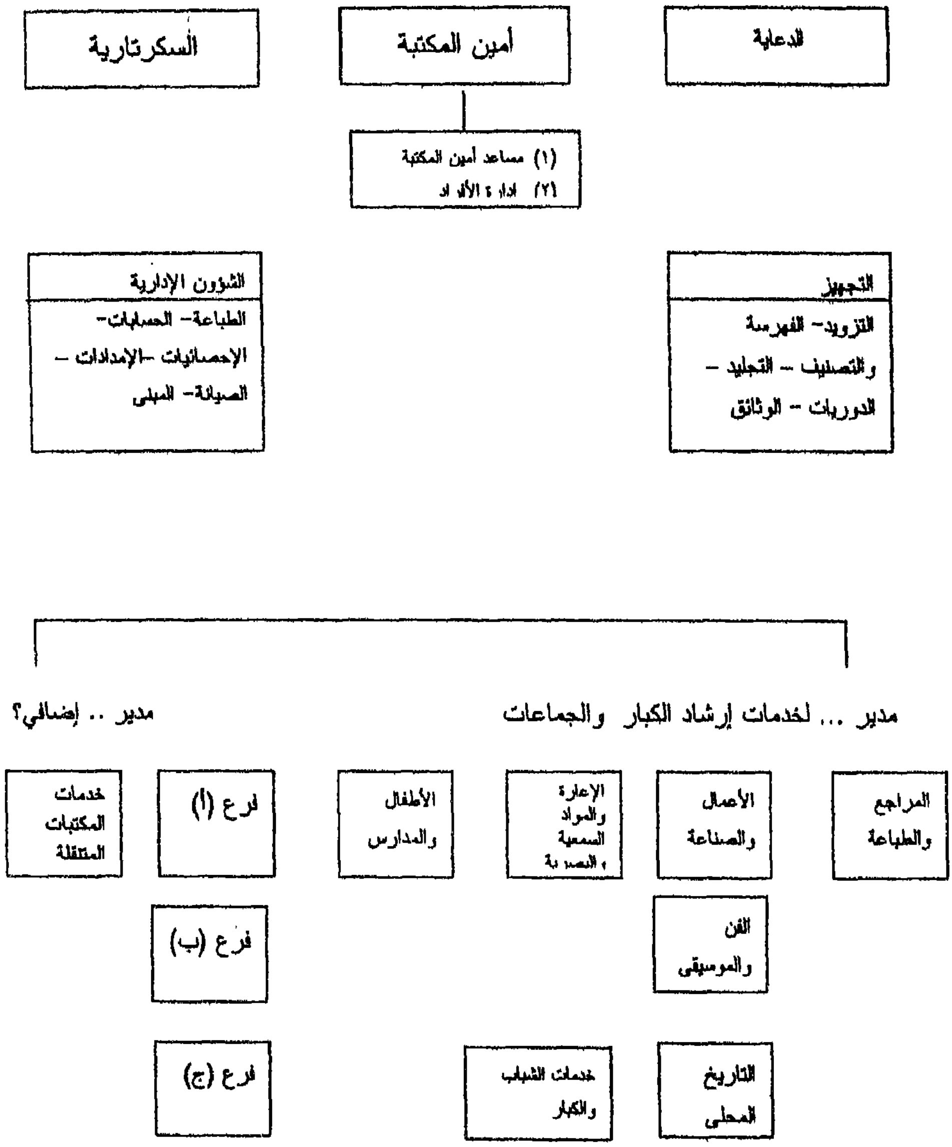


شكل تنظيمي رقم (٧) لمكتبة عامة بها (٥٠) فرداً

أما الشكل رقم (٨) فيرينا وجود اثنين من مساعدي أمين المكتبة. وهذا النوع من المكتبات التي تضم (٧٥) موظفاً تعمل على خدمة مجتمع سكاني تعداده (١٥٠٠٠٠). وخطوط السلطة التي يكون على رأسها أمين المكتبة والمساعد نزولاً إلى كل قسم من

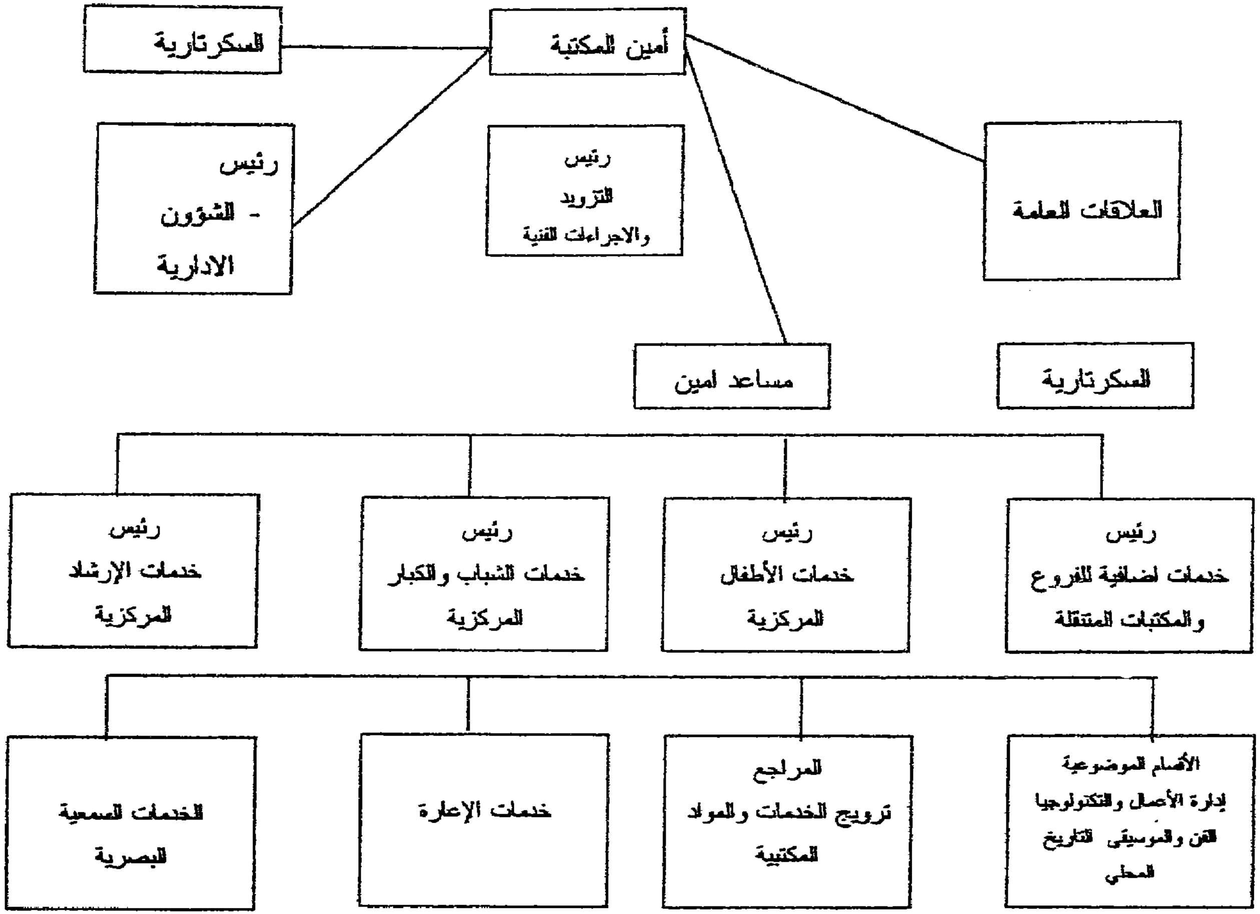
الأقسام تركت ليتّم تحديدها بعد اتخاذ القرار المناسب حول طبيعة الإشراف وتوزيع نطاق المسؤولية.

ومن المؤكد أن التوسع في دائرة الخدمات المكتبية، ووجود أقسام عديدة لخدمات الأطفال، الكبار، المدارس، الإعارة، المواد السمعية البصرية ، وخدمات المراجع يحتاج إلى بذل جهود إضافية في تلبية احتياجات المستفيدين، وكذلك نشر الخدمة المكتبية من خلال المكتبات الفرعية، وخدمات المكتبات المتنقلة، والاتصال بمختلف فئات المجتمع لتحقيق تغطية شاملة ضمن نطاق البيئة التي تعمل المكتبة العامة على خدمتها.



شكل رقم (٨) لمكتبة عامة عدد العاملين فيها (٧٥) فردا

في الشكل رقم (٩) لمكتبة عامة تضم (١٠٠) من موظفي المكتبيـــة نفترض وجود أربع مكتبات فرعية ومتنقلة تلحق بمكتبـــة مركزيـــة قوية لخدمة (٢٠٠,٠٠٠) من السكان. وكل مكتبة فرعية ســـــتحتاج إلى إعارة مكثفة، وخدمات مرجعية من خـــلال إعـــارة القصـــص وسواها من مصادر المعلومات الأخرى للكبار. وإذا ما طـــــورت هذه المكتبة خدماتها بشكل فعال لجمهور الكبار والصغار فإن معــدل موظفي المكتبات الفرعية سيصل إلى سبعة أو ثمانية. وبوجود خدمة مكتبة متنقلة مكثفة تعير (١٠٠,٠٠٠) كتاباً في السنة، ووجود أربـــع مكتبات فرعية فان الحاجة إلى إشراف جيد سيثير السؤال فيما لو أن العمل برمته سيحتاج إلى مدير إضافي. وكما هو مبين فـــي نطـــاق دائرة أمين المكتبة توزع مسؤولياته في الـــتزويد، وإدارة الأفـــراد والعلاقات العامة، والبحوث المتعلقة بالتخطيط المحلـــي. كمـــا أن مساعد أمين المكتبة سيكون جيداً في الخدمات العامة، وتغطية أربـــع خدمات رئيسية عامة فضلاً عن الفروع. ويمكن أن يكون رئيـــس خدمات الكبار عنصراً فاعلاً وقـــادراً علـــى الإشـــراف وتغطيـــة النشاطات المركزية لعمله، ويلاحظ بشكل عام التوســـع فـــي عـــدد الملاك الوظيفي الذي تحتاجه هذه الخدمات والنشاطات لتوسيع آفـــاق الخدمة المكتبية.



شكل تنظيمي رقم (٩) لمكتبة عامة تضم (١٠٠) فرداً

ثالثاً : العاملون Staffing

مما لا شك فيه أن توفير الملاك الوظيفي المؤهل القادر على أداء العمل في مختلف المجالات التي تتطلبها طبيعة العمل المكتبي يعد جوهرياً لكل نوع من أنواع المكتبات. وفي ظل التطورات المتلاحقة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، وأساليب واتجاهات الإدارة المعاصرة يكون من الضروري العمل على رفد المكتبات ومراكز المعلومات، ومنها المكتبات العامة بمدراء مكتبات ذوي خبرة في حقل الاختصاص، فضلاً عن امتلاكهم المهارات الإدارية والفنية، ومهارات متصلة باتخاذ القرارات، والقدرة على تطوير جهاز الموظفين، وامتلاك مهارات الاتصال للتعامل مع مختلف شرائح المجتمع.

رابعاً: التوجيه Directing

يتمثل هذا العنصر بمعالجة الأخطاء وهفوات العمل في المجالات الفنية والإدارية مما يدعو إلى توجيه الإدارة العليا في المكتبة للعاملين وإرشادهم بالشكل الذي يجنبهم ارتكاب الأخطاء، وينمي فيهم القدرة والرغبة في العمل كفريق متكامل ضمن بيئة العمل في سبيل تحقيق الأهداف. وينبغي أن تكون التوجيهات والتعليمات ١- كاملة وواضحة ٢- يسهم العاملون في صياغتها ٣- واقعيّة .

خامساً: التنسيق Co-ordinating

يتمثل التنسيق بتحقيق الوحدة والترابط وتوحيد الجهود بين أقسام المكتبة والوظائف المختلفة التي يؤديها رؤوساء الأقسام ومختلف العاملين في المكتبة تلافياً لتكرار الأعمال والاقتصاد في النفقات ووضع ذلك كله في خدمة الأهداف التي تسعى المكتبات العامة لتحقيقها في مجمل نشاطاتها وبرامج خدماتها الواسعة.

سادساً: التقرير Reporting

تمثل التقارير عرضاً رسمياً للمعلومات الموصلة من مستوى إداري لأخر أو من منظمة لأخرى. ويضم معلومات إحصائية ونشاطات تتعلق بإدارة العمل المكتبي. وللتقارير أهمية واضحة بالنسبة لتطوير العمل المكتبي يمكن إيجازها بالآتي:

١- تعرف الإدارة بكيفية سير العمل وتقدم معلومات سريعة عن العمليات الجارية.

٢- تسهم في تحسين العمل وتطويره.

٣- متابعة وتقويم نتائج الأعمال المنجزة.

٤- تسهم في ربط العمليات الجارية داخل المكتبة وتحث العاملين على إنجازها وتطويرها.

٥- العمل على رفع مستوى الأداء على اعتبارها تمثل أداة هامة في التوجيه وتلافي الأخطاء الأمر الذي تنعكس نتائجه على كفاءة الإدارة وتحقيق تقدمها في مجالات العمل كافة.

سابعاً: الميزانية Budgeting

لا يمكن للمكتبات العامة أن تنجز أعمالها وتحقق التقدم في تطوير خدماتها ونشاطاتها ما لم تكن هناك موارد مالية كافية وميزانية مخطّط لها بدقة وإتقان للنهوض بمهام صرف رواتب موظفي المكتبة وشراء الكتب والمواد المكتبية الأخرى والأثاث والأجهزة واللوازم والخدمات المكتبية المختلفة.

وهناك مجموعة من العوامل المؤثرة في الميزانية ينبغي مراعاتها وهي :

١- حجم المكتبة (المجموعات/ القراء/ الموظفون وطبيعة أعمالهم.)

٢- موقع المكتبة وتنظيمها.

٣- نوع الخدمات المكتبية

٤- نوعية مستخدمي المكتبة.

٥- الموارد المخصصة لها والدعم المادي من الحكومة أو من خلال مصادر أخرى كالهبات والتبرعات، وتعويض الكتب المفقودة، وغرامات تأخير الاستعارات، وخدمات التصوير.

وينبغي على المكتبة العامة أن تأخذ في الاعتبار نمو الحجم السكاني وان تستجيب لمتطلبات هذا النمو، ولا بد أن تعكس الميزانية التضخم المالي في أسعار المواد وغيرها من التجهيزات. وعلى أمين المكتبة المسؤول أن يعزز طلباته من الاعتمادات المالية، ويوطد التعاون والعلاقات الإيجابية مع المؤسسات الوطنية والدولية ومع بعض الشخصيات في المجتمع للحصول على المنح والموارد المالية الضرورية لتلبية احتياجات المكتبة الرئيسة ومختلف الأقسام والتوسع في برامج الخدمة المكتبية.

وقد حددت المنظمات الدولية منذ عقود كثيرة السمات الخاصة بالميزانيات المحددة للمكتبات العامة على اعتبار أن تمويلها من الميزانيات الحكومية بنسبة لا تقل عن ٤,٩% مما يصرف على التعليم، فضلاً عن الهبات والتبرعات والمنح، وان كانت الزيادة السكانية وما يتبعها من النمو في نقاط الخدمة المكتبية قد دعت إلى زيادة هذه النسبة لتصل إلى ٥% من ميزانية التعليم على أن تزيد بمقدار ٥% سنوياً لمواجهة النمو السكاني وزيادة أسعار المجموعات والمرتبات وصيانة المباني. ففي المجتمع الأمريكي تجد أن الدعم الفيدرالي للمكتبات العامة بين سنوات ١٩٩٢-١٩٩٦ بداية ترشيد النفقات الفيدرالية قد تقلص في ولاية هاواي بنسبة ٢٥% وولاية

كاليفورنيا بنسبة ١٦,٥% وجورجيا بنسبة ١٧,٥% وان متوسط انخفاض الميزانيات في اكبر (٢٠٠) مكتبة عامة في الولايات المتحدة الأمريكية قد بلغ ٢٤% بين أعوام ١٩٩٢-١٩٩٥.

أما المكتبات العامة في الدول النامية فتعاني من مشكلات التمويل والعجز في الميزانيات. ففي الصين- على سبيل المثال- نجد أن الزيادة السنوية في تمويل المكتبات العامة لا يزيد عن ٣,٣٤% سنوياً. من ميزانية الخدمات، وفي نيجيريا انخفضت ميزانيات المكتبات العامة بنسبة ٣٨% بين أعوام ١٩٩٢-١٩٩٤ وتم توجيه المخصصات المالية الناتجة عن تبسيط الفهرسة إلى مرتبات العاملين بعد إن عجزت بعض المكتبات عن دفع مرتباتهم في بعض الشهور. وتواجه مثل هذه المشكلات دول أوروبا الاشتراكية (سابقاً) ففي كل من بولندا، ورومانيا، وسلوفاكيا، يكاد الدعم الحكومي يغطي بالكاد مرتبات العاملين. وتنطبق هذه المشكلات على المكتبات العامة التي تعاني من خفض الميزانيات والموارد المخصصة لها في مختلف أرجاء الوطن العربي.

ووفقا لما يراه رانجاناثان (Ranganathan) فأن المصروفات السنوية لنظام المكتبة العامة تكون كالآتي:

١- رواتب العاملين ٥٠% .

٢- كلف مصادر المعلومات، التجليد، والمصروفات الأخرى ٥٠% ويظهر من خلال التجربة أن توزيع كلف مصادر المعلومات تكون:

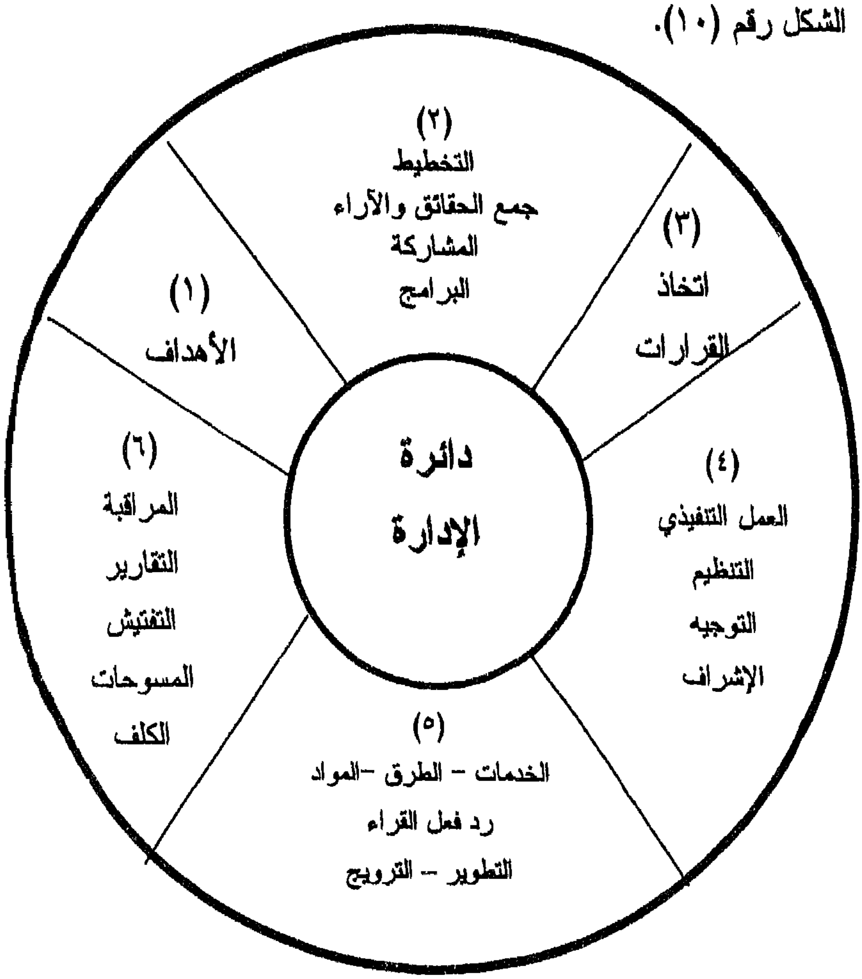
٢٥% تصرف لمصادر المعلومات

٥% للتجليد

٢٤% للمصروفات الأخرى

ويبدو من خلال ما تقدم أن هناك عناصر مختلفة وطرق عديدة للإدارة يمكن الإفادة منها وتطبيقها في ميادين العمل المختلفة كالتخطيط ، وصياغة الأفكار، ووضع السياسات ، واتخاذ القرارات، وتفويض السلطات، وتوزيع المسؤوليات. وقد أثبتت الدراسات المسحية أن التعامل الجيد مع العاملين والاحترام المتبادل، وتوفير متطلباتهم الأساسية كالرواتب ، والأمن الوظيفي، وحفزهم وإشراكهم في وضع القرارات والسياسات، والخطط التطويرية للمكتبة يعد عنصرا جوهريا في تحقيق تكامل العمل ونجاحه، ورفع كفاءته، ولن يتم ذلك إلا من خلال وجود العناصر القيادية القادرة على التأثير في العاملين بالأساليب المثلى في الإقناع ومراعاة مشاعرهم ومواقفهم الإنسانية وظروفهم في بيئة العمل والمحيط الخارجي، ومن ثم توجيهم نحو تحقيق الأهداف المشتركة والدور الحضاري الذي تؤديه المكتبات العامة.

ويمكن تبيان طبيعة العمل الإداري وأساليبه المختلفة في المكتبة العامة ضمن نطاق دائرة الإدارة الموضحة تفاصيلها في الشكل رقم (١٠).



شكل رقم (١٠) تمثل دائرة إدارة المكتبة العامة

المصدر : Sreenidh Iyengar. Organization, Staffing and Administration of public libraries. P. 127.

قائمة المصادر

١- أسامة السيد محمود علي. " ميزانيات المكتبات العامة في مصر." مجلة المكتبات والمعلومات العربية س ١٨، ع ٣ (يوليو ١٩٩٨).- ص ٢٩-٦١

٢- حجازي رضوان. " الإدارة العلمية وتطبيقاتها في مجال المكتبات." المجلة المغربية للتوثيق والمعلومات. ع٥ (١٩٨٧).

٣- سعيد أحمد حسن . المكتبة العامة والوعي الثقافي .-ط٢.- بيروت: مؤسسة الرسالة ، ١٩٨٥.

٤- عبد الباري درة. الإدارة الحديثة: المفاهيم والعمليات.- عمان: المركز العربي للخدمات الطلابية، ١٩٩٤.

٥- عبد الرازق يونس. " الوصف الوظيفي للعاملين في المكتبات أو مراكز المعلومات والتوثيق"/ عبد الرازق يونس،

فضل كليب، عبد الجواد اللحام. رسالة المكتبة، مـج ٢٩،ع٣ (أيلول ١٩٩٤).- ص٤ -٢٢.

٦- عبد الكريـم الأميـن. إدارة المكتبـة. بغـداد: الجامعـة المستنصرية، ١٩٨٠.

٧- علي محمد واصف طوقـان." النمـط القيـادي لمديـري ومديرات المكتبات العامة والجامعية في الضفة الغربية كمـا يتصوره العاملون في هذه المكتبات". رسالة المكتبـة. مـج ٢٩، ع٤ (كانون الأول ١٩٩٤).- ص ٢٦-٤٩.

٨- عمر أحمد همشري. المرجع في علم المكتبات والمعلومـات / تأليف عمر احمد همشري، ربحـي مصطفـى عليـان.- عمان: دار الشروق، ١٩٩٧.

٩- مجبل لازم مسلم المالكي" النمط القيادي وأثره على الرضـا الوظيفي للعاملين في المكتبة المركزية لجامعة البصرة". فـي : ندوة إدارة المكتبات ومراكـز المعلومـات فـي الوطـن العربي.- عمان١٠-١٩٩٧/١٢/١١.

١٠- محمد عودة عليوي. " الإدارة العلمية الحديثة في المكتبـات الجامعية .." / محمد عـودة عليـوي، مجبـل لازم مسـلم المالكي. رسالة المكتبة مج ٢٦، ع٢ (حزيـران ١٩٩١).- ص ٦٥-٩٤.

١١- محمد قاسم القريوتي. مبادئ الإدارة: النظريات والوظائف / محمد قاسم القريوتي ، مهدي حسن زويلف.- عمان : دار المستقبل للنشر والتوزيع، ١٩٨٩.

١٢- محمد محمد الهادي. إدارة الأعمال المكتبية المعاصرة: الأصول العلمية وتطبيقات المعلومات وتكنولوجياتها .- الرياض : دار المريخ، ١٩٨٢.

١٣- محمد محمد الهادي. الإدارة العلمية للمكتبات ومراكز التوثيق والمعلومات .- الرياض: دار المريخ، ١٩٨٢.

١٤- محمود صالح إسماعيل . " نظم الإدارة الحديثة وحفز العاملين في المكتبات ومراكز التوثيق والمعلومات" مجلة التوثيق الإعلامي مج ٥، ع٢ (١٩٨٦).

١٥- هشام عبد الله عباس. الركائز الأساسية للنظام الوطني للمكتبات العامة بالمملكة العربية السعودية .- الرياض : مكتبة الملك فهد الوطنية، ١٩٩٣.

16- Lyengar, Sreenidhi. Organization, Staffing, and Administration of public Libraries.- New Delhi: Anmol publication PVT LTD., 1996.

17- Kumar, Krisham. Library Administration and Management.- New Delhi: Vikas Publishing House PVT LTD., 1994.

18- Kumar, Krisham. Library organization .- New Delhi : Vikas publishing House, 1995.

الفصل السابع

الخدمات المكتبية والمعلوماتية

١- الإعارة ونظمها ووسائلها

تمثل الإعارة مرآة تنعكس من خلالها طبيعة الخدمة المكتبية التي تقدمها المكتبات العامة ضمن خدمات القراء المباشرة.

وتعد من أهم الخدمات التي تنهض بتقديمها جميع المكتبات ومراكز المعلومات ومنها المكتبات العامة وتقدم دليلا واضحا على فعالية المكتبة العامة ومعيارا حقيقيا لقياس دورها الفاعل في تحقيق أهدافها المنصبة على تلبية احتياجات المستفيدين وتحقيق رغباتهم وميولهم، وإتاحة الفرصة لهم بانتقاء ما يناسبهم ويثير تطلعاتهم واهتماماتهم, ولما كانت هذه المكتبات تمثل مظهرا اشتراكيا وديمقراطيا فلا بد إذن أن تكون خدماتها متاحة للجميع دون مقابل، ومن ثم منح المستفيد الحرية في الإطلاع على محتوياتها واستخدام رفوفها على

أن تراعى في ذلك القواعد والأنظمة المتبعة في إعارة الكتب واستخدامها. وتتجسد فلسفة الخدمة المكتبية في هذا المجال في تحقيق أقصى منفعة للمستفيد لان غاية المكتبة الجوهرية هي خدمته ومنفعته، أما الكتاب فهو وسيلة لتحقيق هذه الخدمة، وأهميته لا تعني مجرد توفيره في مخازن المكتبة، وإنما في مدى استخدامه الحقيقي، وبناء على ذلك ينبغي أن تكون خدمات الإعارة منسجمة مع هذه الغاية مع مراعاة تقليص الإجراءات الروتينية الخاصة بإعارة المواد المكتبية.

<u>أهمية قسم الإعارة في المكتبات العامة</u>

تأتي أهمية قسم الإعارة في المكتبات العامة من خلال الآتي:

١- إتاحة الفرصة للمستفيد باختيار ما يناسبه من مصادر المعلومات.

٢- مساعدة المستفيدين الذين لا يستطيعون شراء كل ما يصدر من مطبوعات لظروف اقتصادية معينة.

٣- إيجاد شعور لدى المستفيدين بان الكتب هي ملك عام للجميع.

٤- نشر الوعي الفكري والثقافي لدى جمهور المستفيدين من خدمات المكتبات العامة.

٥- تحقيق الإفادة القصوى من استخدام مصادر المعلومات، ومنح التسهيلات الخاصة بالحصول على هذه المصادر لعدم

قدرة الكثير من المستفيدين الوصول إلى المكتبة كالبعد الجغرافي للمكتبة، أو قد لا يتوافر الوقت الكافي لهم للمجيء إلى المكتبة، أو لأسباب تتعلق بكبر السن والإعاقة ... وسواها.

٦- دفع عجلة العملية التربوية والتعليمية وتنميتها لصالح تطور المجتمع والتنمية الشاملة.

٧- تعزيز العلاقات والروابط والاجتماعية مع جمهور المستفيدين.

٨- تشجيع القراء والتلذذ بحب القراءة ومتابعة تطوير قدراتهم وهواياتهم وأعمالهم المهنية من خلال الاستخدام المستمر للمكتبة والإفادة من كنوزها وبرامجها وخدماتها.

وتشمل خدمات الإعارة المطالعة أو القراءة الداخلية في المكتبة، والإعارة الخارجية، وتجديد إعارة المواد المستعارة، وحجز الكتب عند استرجاعها لبعض المستفيدين، والإعارة المتبادلة مع المكتبات الأخرى، ومتابعة المواد المكتبية المتأخرة وذلك بإرسال إشعارات خاصة للمستفيدين أو من خلال الهاتف، فضلا عن فرز وتنظيم البطاقات الخاصة بالمواد المعارة، والتأكد من صلاحية الكتب التي تم إرجاعها. وحل مشكلات المستعيرين المتعلقة بالإعارة، ومساعدتهم في إجراء البحث باستخدام الحاسوب إذا كانت مصادر المعلومات في المكتبة قد تم تخزينها وفقا لنظام آلي معين.

وظائف وأعماله قسم الإعارة

يؤدي قسم الإعارة وظائف متعددة في المكتبة العامة يمكن إيجازها من خلال الآتي:

١- إعارة الكتب والمواد المكتبية الأخرى.

٢- إرشاد المستفيدين وتوجيههم.

٣- إعداد هويات الأعضاء في المكتبة.

٤- تسليم الكتب للمستفيدين وإرجاعها.

٥- تنظيم سجلات للإعارة وتدقيقها باستمرار.

٦- عمل الإحصائيات والجرد السنوي لمحتويات المكتبة.

٧- وضع سياسة واضحة ومكتوبة للإعارة يتم من خلالها تحديد مصادر المعلومات المسموح بإعارتها والمواد التي لا تعار خارج مبنى المكتبة، كذلك ينبغي تحديد المستفيدين ممن يحق لهم الإعارة، وعدد الكتب المسموح بإعارتها، ومدة الإعارة ، وطبيعة ونوعية العقوبات والإجراءات التي يمكن للمكتبة العامة اتخاذها بحق المخالفين لشروط ولوائح الإعارة، وساعات فتح المكتبة، والعطل الرسمية، وشروط العضوية وسواها.

وترتكز فلسفة المكتبات العامة بوضع قواعد لإعارة الكتب والمواد المكتبية على الآتي:

١- تمكين المستفيدين من الحصول على الحد الأعلى من مصادر المعلومات باستعارتها خارج المكتبة.

٢- تفادي الاستخدام الخاطئ لمصادر المعلومات في المكتبة.

٣- تجنب المشكلات التي تحصل مع بعض المستفيدين الذين لا يتسمون بالنزاهة والكياسة والحرص على احترام نظام المكتبة وقواعد الإعارة فيها.

٤- السماح لأمين المكتبة باتخاذ قرار معين حول بعض الحالات الخاصة كإعارة بعض كتب المراجع، أو بعض الكتب والمواد المكتبية الأخرى لمستعيرين ليست لديهم هوية المكتبة.

وعند صياغة هذه القواعد ينبغي الأخذ بعين الاعتبار العوامل الآتية:

١- عدد ونوعية المستفيدين ومتطلباتهم. فهناك قواعد خاصة بالإعارة للأساتذة والطلبة والباحثين فيما يتعلق بعدد الكتب المسموح بإعارتها ومدة الإعارة وغيرها.

٢- نوعية المواد المعارة. فبعض الكتب لا يمكن إعارتها خارج مبنى المكتبة كالكتب المرجعية والكتب النادرة والرسائل الجامعية ... الخ.

٣- نوع المكتبة . (عامة – متخصصة– أكاديمية...)

٤- محددات أخرى (إذا كان عدد المقاعد المخصصة للمطالعة قليلا عندئذ يمكن تقليص عدد الكتب المعارة داخل المكتبة).

٥- نوعية الخدمات المقدمة. (حجز - إعارة متبادلة- خدمات ببليوغرافية ...)

أشكال الإعارة حسب الرفوف

يمكن تقسيم الإعارة حسب الرفوف إلى قسمين وهما:

أ. **نظام الرفوف المفتوحة** ويسمح هذا النظام لعموم المستفيدين بالدخول إلى رفوف المكتبة والتجوال بين الكتب وتصفحها والإطلاع على محتوياتها ومن ثم اختيار الكتب المناسب, ومن مزايا هذا النظام:

١- قيام المكتبة بإعداد برامج خاصة التدريب المستفيدين وتعليمهم كيفية البحث عن مصادر المعلومات وانتقاء المصدر المطلوب ثم إعادته بشكل دقيق إلى مكانه الصحيح.

٢- توفير مساحة واسعة بين الرفوف لتمكين المستفيدين من التجول بينها بسهولة وبحرية أكبر.

٣- يوفر في عدد الموظفين المخصصين لقسم الإعارة.

٤- يشجع المستفيدين على استخدام المكتبة ومتابعة ما يحتاجونه من مصادر معلومات مختلفة.

ومن مساوئ هذا النظام:

١- فقدان أو ضياع الكتب عمدا أو عن غير قصد من قبل المستفيدين.

٢- يحتاج إلى قاعات إذا كانت القراءة مسموحا بها داخل المكتبة وهذا بدوره يتطلب وجود أثاث إضافي وأدوات مساعدة أخرى.

ب. نظام الرفوف المغلقة

في هذا النظام لا يسمح للمستفيدين بالدخول إلى الرفوف والتجول بينها وتصفح محتوياتها، ويتطلب من المستفيدين تعبئة نموذج خاص للإعارة يضم معلومات ببليوغرافية متكاملة عن الكتاب ومعلومات عن المستعير ويسلم إلى الموظف المسؤول في قسم الإعارة الذي يؤمن للمستفيد الكتاب المطلوب إعارته .. ومن مميزات هذا النظام:

١- يوفر مساحة كبيرة بين الرفوف في النظام السابق، ولا يحتاج إلى قاعات للمطالعة بين الرفوف ، وكذلك يوفر تكاليف شراء الأثاث.

٢- تبقى الكتب مرتبة ومنظمة لأن موظف المكتبة هو الذي يقوم بعملية الترتيب بعد إرجاع الكتب المعادة.

ومن مساوئ هذا النظام :

١- يستهلك جزءا كبيرا من وقت المستعير في البحث عن المعلومات في فهارس المكتبة ومن ثم تعبئة النماذج المخصصة لذلك وتسليمها للموظف وانتظار وصول الكتاب أو الكتب التي يحتاجها.

٢- يحتاج إلى عدد كبير من الموظفين في قسم الإعارة.

٣- قد لا يستفيد المستعير من الكتاب إذا كان عنوانه لا يدلل على موضوعه، وبذلك يلجأ إلى إعادته بعد تسلمه مباشرة.

نظم الإعارة

تختلف نظم الإعارة المستخدمة في المكتبات العامة وفقا لإمكاناتها المادية، وأهدافها، وطبيعة الخدمة المكتبية والمعلوماتية فيها، وتتباين هذه الأنظمة بين أنظمة تقليدية يدوية مثل (نظام السجل، ونظام بطاقة الجيب، ونظام براون الذي يناسب المكتبات العامة، ونظام القسائم أو الجذاذات الثلاث المؤقتة) وبين أنظمة الإعارة الآلية التي تستخدم الحواسيب في عملياتها وإجراءاتها.

وهناك العشرات من هذه الأنظمة المختلفة المستخدمة في أنواع عديد من المكتبات ولكل نظام مميزاته وعيوبه، وتستطيع المكتبات ومنها المكتبات العامة أن تأخذ بعين الاعتبار ظروفها

الخاصة وحجم ونوعية المستفيدين، وحجم المجموعة المكتبية فيها، وما يناسب تقديم هذه الخدمة في تسهيل توفير مصادر المعلومات المختلفة لروادها. فالغرض الأساس في أي نظام إعارة في المكتبة هو عملية تنظيم وإخراج مصادر المعلومات المختلفة للتحقق والتأكد من إعادتها وسلامتها للحفاظ على مقتنياتها.

إلا أن العديد من المكتبات العامة ومع بداية التطورات السريعة المتلاحقة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وتفاقم ثورة المعلومات أخذت تتجه إلى استخدام النظم الآلية لان أنظمة الإعارة التقليدية:

١- لا تستطيع مواكبة التضخم والزيادة الهائلة في أنشطة الإعارة .
٢- المتطلبات الجديدة من مستخدمي المكتبة.
٣- الجهد والوقت اللذان تتطلبهما عملية الإعارة من الموظفين.
٤- عدم الدقة والقدرة على إعداد الإحصاءات والنشاطات الأخرى المتعلقة بالإعارة.

وينبغي قبل الإقدام على تبني نظام آلي لإعارة المقتنيات المكتبية القيام بدراسة مسحية متكاملة للتعرف على مدى جدوى

إدخال هذا النظام والحاجة الفعلية لتطبيقه، ومعرفة حجم المجموعة المكتبية وطبيعة ونوعيات الإعارة المقدمة إلى المستفيدين.

وعدد المواد التي تعار يوميا، وعدد المستعيرين، وأعداد الكتب المطلوبة للحجز، وسواها من المعلومات الأخرى التي ينبغي لإدارة المكتبة الإلمام بها لتحقيق الفائدة المرجوة من إيجاد مثل هذه الأنظمة.

ومما لا شك فيه أن فوائد استخدام الحاسوب في مجالات الإعارة وسواها من الخدمات المكتبية متعددة، إذ يمكن من خلاله ضبط نظام الإعارة والسيطرة على المواد المعارة والمطلوبة للحجز، وإعداد إشعارات عن الكتب التي فات تاريخها إرجاعها، والسرعة والسهولة في التعرف على مصادر المعلومات المعارة، وأعداد الإحصاءات العامة عن مصادر المعلومات المعارة وأعداد المستفيدين، ودقة إعداد السجلات الخاصة بضبط حركة الإعارة وسواها.

وقد بدأ العمل باستخدام الحواسيب في المكتبات منذ بداية الستينات في مختلف وظائف وأعمال المكتبة، ومنها الإعارة. وقد بدأت بعض المكتبات العامة بالاستخدام الفعلي لهذا الغرض. وكانت الولايات المتحدة الأمريكية وبريطانيا من الدول السباقة في هذا المضمار. فقد بدأت الولايات المتحدة استخدام الحاسوب في بعض

المكتبات منذ مطلع الستينات في مكتبة الكونغرس، وبعض المكتبات العامة، ولعل أحدث التطورات في مجال استخدام الحاسوب في علميات الإعارة التطورات الحاصلة في مركز المكتبات المحوسبة بالاتصال المباشر (OCLC) في الولايات المتحدة والذي ظهر عام ١٩٧٦. وبدأ بإدخال خدمات الإعارة المتبادلة للمكتبات المشاركة في الشبكة من خلال محطات طرفية (نهائيات) وذلك بتوفير معلومات كافية عن المكتبات التي تمتلك المواد المكتبية المطلوبة للإعارة.

ومن أمثلة نظم الإعارة المحسوبة الجاهزة هو نظام (Circulation plus) الذي توزع شركة (Highsmith) الأمريكية ويناسب المكتبات الصغيرة نسبيا التي لا يزيد عن حجم مقتنياتها عن (٢٥) ألف مجلد. وهناك أيضا نظام (Online Circulation) الذي يمكن تشغيله على الحاسوب الصغير ويناسب المكتبات التي لا يزيد عدد مقتنياتها عن (٦٥) ألف مجلد، وعدد المستعيرين عن عشرة آلاف شخص.

ومن الأنظمة الأخرى لبرامج الإعارة المحوسبة يمكن الإشارة إلى العديد من هذه النظم المطبقة في العديد من مكتبات الدول المتقدمة ، ومنها :

١- نظام دوبيس ليبس Dobbis/ Libis

من إنتاج جهود مشتركة بين جامعتي دورتموند Dortmond في ألمانيا ولوفانا Luvana في بلجيكا. وهو من النظم المتكاملة إلى حد ما، فنظام DOBBIS يغطي النشاطات الآتية.

أ. تخزين البيانات واسترجاعها ب. الفهرسة على الخط المباشر

ج. التكشيف والاستخلاص

أما ليبس LIBIS فيغطي :

أ. التزويد ب- تسلم الدوريات وتسجيلها ج. تنفيذ إجراءات الإعارة وسجلاتها إلكترونيا.

٢- نظام نوتيس (NOTIS) طورت هذا النظام جامعة نورث وسترن بالولايات المتحدة الأمريكية عام ١٩٧٠، وتمت مراجعته وتطويره عام ١٩٨١، وتم تسويقه عام ١٩٨٣. ويتميز بشموليته في تحقيق تطبيقات متكاملة لوظائف المكتبة في التزويد والفهرسة والتصنيف وحركة الإعارة وسواها.

٣- نظام (IMS) اهتمت بتكويره شركة أجهزة تكساس عام ١٩٨١ لضبط حركة الإعارة وتسهيل العمليات الأخرى في المكتبة ، ويعمل الملف الخاص بالإعارة المتبادلة مع قاعدة (OCLC) وسجل الرقابة

المركزي الذي يمثل نظاما فاعلا في الرقابة على مجمـــل عمليـــات إعارة مصادر المعلومات المختلفة.

<u>٤- نظام (ISIS)</u> وقد طورت منظمة العمـــل الدوليـــة (ILO) هذا النظام عام ١٩٦٣. ويتألف من ثلاثة مكونات أساسية وهي:
أ. أسلوب الاسترجاع ب. صيانة الملف ج. تسهيلات الطباعـــة، فضلا عن النظام الفرعية الأخرى.

<u>٥- نظام: (Winnebago)</u>

صممته شركة (وينباجو) الأمريكية كنظام متكامل يعمل على أجهزة (IBM) والأجهزة المتوافقـــة معـــها، وأجـــهزة مـــاكنتوش. ويشمل على برامج مختلفة ومنها خدمات الإعارة ويستخدم بكثرة في مختلف أرجاء الولايات المتحدة الأمريكية وبلدان أخرى.

<u>٦- نظام (Marquis)</u>

أنتجته شركة دانيكس (Dynix) الأمريكيـــة عـــام ١٩٩٢. ويعد من البرامج الشاملة لتغطية مجمل خدمـــات المكتبـــة ومنـــها الإعارة. ويتميز بإمكانية العمل على مختلف الأجهزة، ويعمل تحت برنامج (Windows) وتعمل مؤسسة النظم العربية المتطورة فـــي الرياض بتطوير وترجمة النسخة العربية منه لتكون جاهزة للعمل.

٧- **ومن الأنظمة الأجنبية** التي تم تعريبها واستخدامها في الوطن العربي يمكن التعريف بالآتي:

أ. نظام MINISIS قام المركز الدولي للبحوث والتنمية في كندا (IDRC) بتطوير هذا البرنامج ليعمل على حاسوب HP 3000. ويستخدم هذا النظام بشكل واسع في المكتبات ومراكز المعلومات ذات المجموعات الكبيرة. وتم تطبيقه على سبيل المثال في مكتبة الملك فهد الوطنية، ومكتبة الملك عبد العزيز العامة، ومركز الملك فيصل للبحوث والدراسات الإسلامية في السعودية، أما في الأردن فتطبق النظام مجموعة من المكتبات مثل مكتبة عبد الحميد شومان العامة، ومكتبة جامعة اليرموك. ومكتبة مجمع اللغة العربية الأردني، ومكتبة جامعة البنات الأهلية وسواها من المكتبات الأخرى.

ومن مميزات هذا النظام

١- سهولة بناء القواعد

٢- تطبيق الحقول حسب أهميتها للمستخدم.

٣- استيعاب عدد كبير من التسجيلات.

٤- المشاركة في المجموعات. إذ يمكن لمجموعة من المستخدمين استخدام القاعدة في وقت واحد.

٥- التعامل مع لغات متعددة كالعربية والإنجليزية، بكفاءة عالية.

٦- أصبح هذا النظام تحت فئة (Windows).

٧- تعمل المنظمة الكندية على تطوير وصيانة النظام باستمرار.

٨- يمكن من خلاله وضع قاعدة البيانات على شبكة الإنترنت.

ب- نظام (CDS/ISIS)

يعرف نظام (CDS/ISIS) بأنه نظام عام لخزن واسترجاع البيانات ومصمم بشكل خاص لإدارة قواعد البيانات في مجال الإدارة المحوسبة ولا يحتاج إلى برمجة لإنشاء قواعد البيانات. وقامت بتطويره اليونسكو UNESCO وأول من عمل به منظمة العمل ILO والحروف الأولى CDS تمثل اسم القسم المختص بتطوير النظام في اليونسكو وهو خدمة التوثيق المحوسبة Computerized Documentation Service أما المختصر (ISIS) فيمثل الحروف الأولى من اسم العائلة التي ينتمي إليها النظام وهي المجموعة المتكاملة لنظام المعلومات:

Integrated set of Information Systems

وهو نظام واسع الانتشار في أمريكيا اللاتينية وأسيا (تايلاند) وفي معظم البلدان العربية.

وقد جاء اختيار نظام (CDS/ISIS) من قبل جامعة الدول العربية وتعريبه لأسباب عديدة.

١. إمكانية معالجة النظام لقواعد البيانات المزدوجة اللغة (عربي/لاتيني).
٢. توفير وثائق النظام بالعربية مما يساعد كثيرا على حسن فهم المستفيد لتفاصيل وظائف النظام بسهولة.
٣. اعتماد النظام على مبدأ التخاطب والتحاور مع المستفيد عبر قوائم تتيح له تنفيذ مختلف العمليات دون اللجوء للبرمجة والتطوير.
٤. بما أن الجهد الذي بذلته اليونسكو في تطوير النظام والجهد الذي بذله مركز التوثيق والمعلومات لجامعة الدول العربية في تعريبه فانه يهدف أساسا إلى تطوير أساليب العمل ومكننة الأنشطة المختلفة للمؤسسات ومراكز التوثيق والمكتبات في دول العالم الثالث وبخاصة في الوطن العربي.
٥. إن تطابق نظام (CDS/ ISIS) وتوافقه مع غيره من أنظمة قواعد البيانات المستخدمة في الوطن العربي مثل MINISIS يخوله احتلال مرتبة متقدمة بين الأنظمة المتوفرة حاليا.

٦. يوفر تقنيات متطورة في مجال استرجاع البيانات مثل البحث البولي/ القاموسي/ البتر/ البحث في جزء من الحقل.
٧. إمكانية تقديم خدمات معلومات متطورة مثل الإحاطة الجارية، والببليوغرافيا الموضوعية، والقوائم الموحدة.

أنظمة الإعارة وأنواعها : هناك أنظمة متنوعة للإعارة، ومنها:
١. **نظام السجل** نظام مناسب للمكتبات المتخصصة المحدودة. يعتمد على توفير سجل يثبت فيه تاريخ الاستعارة واسم المستعير وعنوانه واسم مؤلف الكتاب وعنوانه ورقمه .... الخ.
٢. **نظام بطاقة الجيب:** تخصص بطاقة جيب من الورق المقوى لكل كتاب وفي داخل الجيب توضع بطاقة يثبت عليها معلومات عن المؤلف، عنوان الكتاب، رقم التصنيف، الرقم المتسلسل، وتقسم إلى عمودين أحدهما للمستعير والآخر لتاريخ الإرجاع. وتحت الجيب مباشرة يوجد لوحة ورقية لإثبات تاريخ الإرجاع عليها.

طريقة الاستعارة يقوم المستعير بكتابه اسمه في الجهة المخصصة على بطاقة الكتاب ويقدمها للموظف الذي يضع ختم تاريخ الإرجاع على بطاقة الكتاب وعلى لوحة الإرجاع ويكتب على البطاقة نفسها رقم المستعير. تم ترتب البطاقات وفقا للتاريخ ورقم التصنيف. وعند الإعادة يقوم الموظف بإخراج بطاقة الكتاب وختمها بتاريخ

الإرجاع ثم إعادتها إلى جيب الكتاب وختمها بتاريخ الإرجـــاع ثـــم إعادتها إلى جيب الكتاب.

٣. نظام براون بريطاني الأصل. يتطلب النظام:

١.بطاقة اشتراك لكل فرد يحق له الاستعارة وفيها معلومات عـــن اسم المشترك، عنوانه، تاريخ انتهاء الاشتراك، رقمها المتسلسل، وتكون هذه البطاقة مع المستعير، وبطاقة مماثلة لدى المكتبة.

٢. مجموعة من الجيوب (٢-٥ جيوب) تعطى للمشترك وعددهـــا يمثل عدد الكتب المسموح بإعاراتها ويثبت على هذه الجيـــوب اسم المشترك، عنوانه، ورقم بطاقته المكتبية.

٣.بطاقة الكتاب وتقسم إلى قسمين. يخصـــص أحدهمـــا لتـــاريخ الإرجاع، والآخر لاسم المستعير. بالإضافة إلى هذه البطاقـــات والجيوب يحتاج النظام إلى جارور خاص يضم بطاقات تـــاريخ (عددها ٣١ على عدد أيام الشهر) وخلف كل بطاقة توضع جميع البطاقات للكتب المعارة ولكي تتم الإعارة يقوم المستفيد باختيـــار الكتاب من الرفوف ويحضره إلى الموظف ويقدم مع الكتاب أحد الجيوب التي يمتلكها. ويقوم موظف الإعـــارة بســـحب بطاقـــة الكتاب ويضع عليها اسم المستعير وتاريخ الإرجاع، كما يقـــوم بوضع التاريخ نفسه على البطاقة الخاصة المثبتة في اسفل جيب الكتاب، ثم يقوم بعد ذلك بوضع بطاقة الكتاب في الجيب الـــذي

قدمه المستفيد. وأخيرا يقوم بتنظيم الجيب الذي يضم بداخله بطاقة الكتاب خلف بطاقة التاريخ الدالة على تاريخ الإرجاع.

وعند إرجاع المادة ينظر الموظف إلى تاريخ الإرجاع المثبت في آخر الكتاب ثم يبحث خلف بطاقة التاريخ ويسحب بطاقة الجيب الخاصة المشترك وبداخلها بطاقة الكتاب فيقوم بإرجاع بطاقة الجيب للمشترك، وبطاقة الكتاب إلى المكان المخصص في جيب الكتاب ثم يلغي تاريخ الإرجاع.

٣- نظام القسائم أو الجذاذات الثلاثة المؤقتة

يستخدم في المكتبات المتخصصة ومكتبات الكليات.

يملأ المستفيد قسيمة خاصة تحتوي على معلومات عن اسم المستعير وعنوانه وتوقيعه، عنوان الكتاب ومؤلفه ورقمه المتسلسل، وتاريخ الإرجاع ولذلك يكون النظام قادرا على الإجابة عن التساؤلات الثلاث:

من استعار ؟ ماذا استعار؟ ومتى تاريخ الإرجاع.

وتكون القسائم الثلاث ملونة بألوان مختلفة وترتب كالآتي:

١- قسيمة ترتب حسب مؤلف الكتاب أو رقم تصنيفه.

٢- قسيمة ترتب حسب اسم المستعير؟

٣- قسيمة ترتب حسب تاريخ الإرجاع.

وعند إعادة المادة يقوم الموظف بسحب القسائم الثلاث الملونة ويعطي المستفيد واحدة منها (الأصلية) ويحتفظ بواحدة لأغراض إحصائية.

٢- التزويد

تتم عملية اختيار الكتب والمواد المكتبية من خلال قسم التزويد في المكتبات العامة، الذي يعمل على توفير أدوات الاختيار وإعداد السجلات الخاصة بالقسم، وتسلم طلبات الجهات المختلفة من المؤسسات والأفراد، وتنظيم عملية مقترحات القراء، ومراسلة الناشرين، وتسلم الكتب الواردة مع مراسلاتها وفواتيرها وتدقيقها، وتسجيلها وتحويلها إلى قسم الفهرسة والتصنيف، وإعلام الأشخاص أو الجهات التي قامت بالاختيار بتسلمها.

إن عملية اختبار الكتب والمواد المكتبية في المكتبات العامة ينبغي أن يكون انعكاسا طبيعيا لفلسفة هذه المكتبات ودورها الفاعل في تأدية رسالتها على اعتبارها مؤسسة ثقافية اجتماعية حضارية تؤمن مجموعة متكاملة ومتوازنة تلبي احتياجات جمهور المستفيدين من خدماتها وبرامجها ونشاطاتها، فضلا عن متابعتها لإضافة كل ما هو جديد ومتطور في مختلف ميادين المعرفة لان عملية بناء وتطوير المجموعة المكتبية عملية ديناميكية مستمرة في ظل

التطورات العلمية والتقنية، والتقدم الحاصل في صناعة نشر الكتب وتضخم النتاج الفكري وتنوع مصادر المعلومات.

وبذلك لابد لهذه المكتبات أن تستند إلى أسس ومعايير منطقية وموضوعية في علمية الاختيار التي تخدمها ونوعية المستفيدين واحتياجاتهم واهتماماتهم الموضوعية.

ولذلك يجب أن تكون هناك سياسة واضحة ومكتوبة لعملية الاختيار بما يتناسب وإمكانات هذه المكتبات في خدمة عموم القراء على أن تكون هذه السياسة قابلة للتغيير والتطوير وفقا لاحتياجات المكتبة وتطلعاتها المستقبلية.

وعلى القائمين في الاختيار لهذا النوع من المكتبات أن يدركوا أن عملية بناء وتنمية مجموعة المكتبة ليس أمرا سهلا أو ارتجاليا وإنما هو عملية صعبة في مواجهة حاجات ورغبات مختلف المستويات والطبقات الاجتماعية والمهنية، وتحتاج هذه العملية إلى إدراك دقيق وهضم متكامل لمجمل أهداف المكتبات العامة الثقافية والتربوية والاجتماعية والفنية والترفيهية. ويختلف حجم المجموعة المكتبية وفقا لحجم المكتبة وحجم مجتمع المستفيدين. ففي المكتبات العامة الكبيرة يكون من الضروري توفر قسم للاختيار والاختصاص، فضلا عن تشكيل لجنة خاصة لتحقيق الاختيار الأمثل

للمجموعة المكتبية بعد دراسة شاملة لظروف المجتمع والتعرف على خصائصه العامة ورغباته واهتماماته.

وفي المكتبات العامة المتوسطة الحجم يكون اغلب جمهور المستفيدين من طلبة المدارس والكليات. والمشكلة الأساسية في هذا النوع من المكتبات تكمن في ميزانيتها المحددة. وبذلك يكون من الضروري العمل على انتقاء مصادر المعلومات المختلفة بمنتهى الدقة والعناية والموضوعية.

وفي المكتبات العامة صغيرة الحجم تكون المجموعة المكتبية صغيرة لكونها تخدم مجتمعا صغيرا، وميزانيتها محدودة، ولا تضم كتب مرجعية ضخمة، ويعتمد الاختيار فيها على طلب المستفيدين. وقد يقتصر اختيار الكتب في مثل هذه المكتبات على أمين المكتبة الذي يعتمد في تحقيق ذلك على الأخذ بمقترحات القراء، والاستعانة بالأدوات الببليوغرافية المساعدة في علمية الاختيار.

وبشكل عام ينبغي مراعاة المبادئ العامة الأساسية عند اختيار مصادر المعلومات المختلفة، وهي :

١-تحدد عملية الاختيار بأهداف المكتبة العامة وفلسفتها في خدمة عموم المستفيدين.

٢- ينبغي أن تكون سياسة الاختيار واضحة ومكتوبة مع الأخذ بنظر الاعتبار مراجعتها، وتعديليها، وتطويرها.

٣- أن يكون الاختيار لمختلف طبقات المجتمع بعد إجراء المسوحات الشاملة في التعرف على حاجاتهم وميولهم وأعمارهم وأذواقهم.

٤- تعد طلبات ومقترحات المستفيدين عنصرا أساسيا مؤثرا في عملية الاختيار.

٥- تجنب اختيار الكتب الرخيصة والتافهة والمثيرة، وعدم اقتناء كتب السحر والشعوذة، والكتب البعيدة عن العلمية والموضوعية.

٦- يجب معاملة الكتب المهداة والمتبادلة معاملة الكتب المشتراة فيما يتعلق بعملية الاختيار.

٧- عدم إغفال الكتب المتصلة بإنجازات البلد وتاريخ الأمة وتراثها وحضارتها.

٨- تحقيق عملية التوازن في بناء المجموعة المكتبية في مختلف الموضوعات، ويفضل ألا تقل الكتب غير القصصية عن ٦٠% من حجم المجموعة. أما كتب القصص فيفضل إلا تزيد عن ٤٠%، ويفضل أن تنحصر مجموعات الأطفال في المكتبات العامة بين (٢٠-٢٥%) من المجموع العام.

إلا هذه النسب قد تتغير من بيئة إلى أخرى بسبب وجود مؤثرات مختلفة من بينها نسبة عدد الأطفال قياسا إلى العدد الكلي للسكان، يضاف إلى ذلك أن انتشار الوعي والتعليم بين أطفال المنطقة يؤثر رأسيا وأفقيا في نسبة كتب الأطفال إلى كتب الكبار.

الخدمة المرجعية

تعد هذه الخدمة من الخدمات الجوهرية التي ينبغي على المكتبات العامة الاهتمام بها لكونها مرآة تعكس حالة الاتصال والتعامل مع المستفيدين بشكل مباشر كما هو الحال في خدمات الإعارة. ولا بد أن يكون هناك قسم خاص بهذه الخدمة في المكتبة العامة يشرف عليه موظف متخصص وله خبرة تجعله قادرا على تنفيذ وأداء أعماله بمهارة ونجاح.

وقد استخدمت تعابير عديدة في مجال المكتبات للدلالة على هذه العملية منها الأعمال المرجعية Reference Work وخدمات المعلومات والمراجع Reference and Information Services وسواها. ومهما اختلفت هذه التعابير فإنها تصب في مجرى واحد، وتسعى لتحقيق هدف واحد يتمثل بتقديم التوجيه والإرشاد، ومساعدة المستفيدين في الوصول إلى المعلومات في المكتبة واستخدامها بشكل صحيح بما يوفر جهد ووقت الباحثين والدارسين.

ويعرف الكتاب المرجعي بأنه الكتاب الذي رتبت فيه المعلومات وصنفت بالشكل الذي يجعلها غير صالحة لتقرأ من أولها إلى آخرها وإنما يرجع إليه لغرض الاستشارة للبحث عن معلومة

تخص تفسير معنى كلمة ما، أو يحتاج إلى معلومات موجــزة عــن موضوع معين، أو موقع مدينة معينة، أو ضبط علم من الإعــلام أو الحصول على معلومات عن مساحة قطر معيــن.. وتمتــاز كتــب المراجع بسهولة تنظيمها وشموليتها من حيث تغطية جميع مفــردات الظاهرة والتركيز في معالجته جوانب الموضوع المختلفة، وضخامة الحجم وارتفاع الثمن.

وتشمل الكتب المراجع:

- الموسوعات أو دوائر المعارف العامة والمتخصصة.
- القواميس أو المعاجم اللغوية.
- معاجم التراجم والسير والطبقات.
- الكتب السنوية والحوليات.
- أدلة الهيئات والمؤسسات المختلفة.
- المصادر الجغرافية كالأطلس/ والخرائط/ ومعاجم البلدان / وأدلة السفر والسياحة.
- الببليوغرافيات (قوائم المؤلفات).
- الكشافات
- المستخلصات
- كتب الحقائق والموجزات الإرشــادية: مثــل كتــب الصحــة، والإسعافات الأولية، وكتب التدبير والصيانة المنزلية مثــل فــن

الطبخ وكتب التسلية والهوايات المنزلية، والكتب الإرشادية المهنية، كفن الخياطة والحياكة وسواها.

ويمكن إيجاز أعمال ووظائف قسم المراجع بالآتي:

١- الإشراف: ويشمل تنظيم الإمكانات المرجعية التي تسهل مهمة الإفادة من المراجع وهذا يتضمن:

أ. معرفة أهداف المؤسسة الأم التي يتبع لها المكتبة ومعرفة المستفيدين ومستوياتهم الثقافية وحاجاتهم الأساسية بما يتفق ورغباتهم وحاجاتهم الموضوعية.

ب. اختيار الكتب المرجعية المناسبة.

ج. تحديث كتب المراجع بشكل مستمر.

د. إدارة وتنظيم أعمال موظفي القسم من حيث اختيار العاملين وأعدادهم وتوزيع المسؤوليات.

٢- التوجيه والإرشاد يمكن لأمين المراجع أن يؤدي دورا متميزا في توجيه وإرشاد المستفيدين وتسهيل مهمتهم في البحث واستخدام المكتبة وذلك من خلال إعداد قوائم المطالعات والقراءات الموجهة وتعليم المستفيدين كيفية استخدام فهارس المكتبة وكتب المراجع، على أن هذه الخدمة لا تقتصر على ذلك فحسب، وإنما تعتمد على عناصر أخرى منها: فهم حالة المستفيد ومستواه التعليمي وهواياته

وطموحه الدراسي وتقدير مستوى الكتاب المقترح له، فضلا عن إدراك الدوافع الاجتماعية والنفسية التي تقوم عليها رغبة الكبار في التعليم. ولكي يتوفر لمثل هذه الخدمة النجاح لابد من وجود أمين المراجع المؤهل الذي يتميز بصفات معينة كاللباقة والقدرة على تحليل الأسئلة والإلمام الشامل بمصادر المعلومات المرجعية وسواها.

٣- <u>التعليم</u> ومهمة المكتبة العامة في هذا الجانب تزويد المستفيدين بالخبرات والمهارات التي تجعلهم قادرين على اكتشاف واستخدام مصادر المعلومات، وقد يتم ذلك بصورة فردية أو جماعية اعتمادا على ما يتوفر في المكتبة من موظفين وما لديها من إمكانات ووسائل متاحة تتعلق بإنجاز هذه المهمة التعليمية والتدريبية.

٤- <u>إعداد البيليوغرافيات</u> بما يتناسب مع متطلبات المستفيدين من خدمات المكتبة العامة. فقد تكون هذه الببليوغرافيات عامة شاملة، وقد تكون موضوعية او مختارة، وقد تكون جارية أو راجعة ... الخ.

٥- الإعلام: وتتمثل هذه الوظيفة بالإجابة على أسئلة المستفيدين واستفساراتهم من خلال تحليل طبيعة هذه الأسئلة التي ترد الاتصال المباشر، أو عن طريق الهاتف، أو من خلال المراسلة ومن ثم تقديم الإجابات الدقيقة المتكاملة بما يرضى حاجات ورغبات المستفيدين.

ويمكن تقسيم الأسئلة المرجعية إلى الفئات الآتية وفقا لما يراه وليم كاتز (William Katz)

أ. الأسئلة الإرشادية أو التوجيهية Directional Questions ومن أمثلتها متى تغلق المكتبة اليوم. أين يوجد قسم الدوريات؟ أين مكتب المدير؟ والإجابة عليها لا تأخذ وقتا طويلا....

ب. الأسئلة المرجعية السريعة أو الجاهزة Ready Reference Questions ومن الأمثلة عليها كم تبلغ مساحة الأردن؟ كم يبلغ عدد سكان العراق؟ ولا تحتاج هذه الأسئلة إلى عملية بحث طويلة، وعادة ما يحتاج موظف المراجع إلى دقيقة أو دقيقتين للإجابة عليها، وقد تأخذ وقتا أطول إذا لم يتوافر المرجع المناسب الذي يحوي الجواب المطلوب.

ج. أسئلة البحث المحدد Specific Search

ومن الأمثلة على هذا النوع مـــن الأســئلة . هـل لديكـم معلومات عن تاريخ القنبلة الذرية؟ أو هل أستطيع أن احصل علـى معلومات ومصادر عن الطاقة الشمسية؟ وهنا قد يحيل أمين المراجع المستفيد إلى الموسوعات أو قوائم المؤلفات، أو مقالات الدوريـــات والمراجع الأخرى للحصول على الإجابة.

د. الأسئلة البحثية Research Questions

وتحتاج هذه الأسئلة إلى عملية بحث للإجابة عليــها،وتــأخذ وقتــا أطول، وعادة ما يكون الشخص الذي يسأل هذه الأسئلة من أعضــاء الهيئة التدريسية في مؤسسة مـــا، أو عالمـــا، أو أي بــاحث يريــد معلومات مهمة تفيده في اتخاذ قرار معين أو حل مشــكلة معينــة. وللإجابة على هذا النوع من الأسئلة تكون المكتبة بكاملها وبجميــع مصادرها في خدمة الباحث. وقد يلجأ الموظـــف إلـــى المصــادر الخارجية للمساعدة في إجراء البحث وتقديم إجابات مقنعة للباحث.

ومهما كانت طبيعة الأسئلة وتنوعها فان على أمين المراجـع في المكتبة العامة أن يكون ملما وعارفا لمختلف أنواع الأسئلة ليضع كل سؤال في مكانه الصحيح من جميع جوانبه الشكلية والموضوعية لأن إدراك ما يريده المستفيد من أهم نواحي العمل المرجعي، ومــن الناحية الأخرى فان هذه التقسيمات لأسئلة المراجع سوف تفيد أميــن

المراجع في تجهيزه لعمله. وتتشابه العديد من الأسئلة المرجعية في كثير من المكتبات وليس معنى ذلك ان الأسئلة التي توجه إلى إحدى المكتبات العامة توجه بالضرورة إلى كل المكتبات العامة. ولوجهة النظر هذه عدة جوانب منها:

أ- إن الاختلاف على تحديد مفهوم السؤال المرجعي يجعل من الصعب القول إن ما يوجد في مكتبة عامة يمكن أن يوجد ويطبق في المكتبة العامة الأخرى.

ب- إن المكتبة العامة هي نتاج طبيعية للبيئة التي توجد فيها ومن الطبيعي أن تتأثر بها وتعمل على تلبية احتياجاتها، وبذلك تختلف الأسئلة المرجعية للقراء من بيئة لأخرى، فالأسئلة في بيئة زراعية تختلف عن الأسئلة في بيئة صناعية، وهكذا..

٦- <u>توفير النسخ الفوتوغرافية ومقالات الدوريات</u> من المكتبة ذاتها، أو من خلال الإعارة المتبادلة مع المكتبات الأخرى في مختلف أرجاء العالم.

<u>٧- تقويم كتب المراجع (Evaluation)</u>

وتشمل هذه العملية النظر في جوانب مختلفة منها

<u>* الجهات المسؤولة عن إعداد العمل (Authority)</u>

وتشمل مؤهلات وسمعة وشهرة المؤلفين والناشرين والقائمين بالإشراف على العمل.

* **المجال Scope:** ويتضمن الغرض من إعداد المرجع، التغطيـــة الحداثة، وجود الببليوغرافيات.

* **المعالجة Treatment:** وتتضمن الدقة (Accuracy) ومـــدى صحة واكتمال الحقائق، والموضوعيـــة (objectivity) والابتعـــاد عن التحيز، ومدى التوازن في معالجـــة الموضوعـــات المختلفـــة. وكذلك الأسلوب (Style) الذي كتب به المرجع: هل هو للأطفـــال، للكبار، لطلبة الجامعات، لأعضاء هيئة التدريس.

* **الترتيب Arrangement:** هل الـــترتيب هجـــائي، مصنـــف، تاريخي، جغرافي، إحصائي، فضلا عن أهمية وجـــود الكشـــافات، والإحالات كمفاتيح تسهل عملية استخدام المرجع.

* **الشكل أو الجانب المادي Format:** ويتضمـــن نـــوع الـــورق، التجليد، الطباعة، الإخراج الفني، والصور، والخرائط، والممـــيزات الخاصة (special features) التي تميز المرجع عن سواه.

٨- **خدمة الإحاطة الجارية.** يقوم قسم المراجـــع بصـــورة دوريـــة بإعلام الباحثين وأعضاء الهيئة التدريسية بما يستجد من معلومات أو مصادر معلومات ذات ارتباط وثيق بموضوعاتهم واهتماماتهم مـــن

خلال خدمة الإحاطة الجارية والبث الانتقائي للمعلومات ويستخدم الحاسوب في تقديم هذه الخدمات من خلال البحث المباشر لقواعد البيانات ووسائل الاتصال الحديثة.

وان هذه الخدمات والأنشطة المختلفة التي يقوم بها قسم المراجع في المكتبات العامة تحتم وجود مؤهلات ومهارات وصفات معينة في العاملين في هذا القسم لتأدية واجباتهم على الوجه الأفضل وهي :

١- التخصص العالي في مجال المعلومات والمكتبات.
٢- التدريب المهني ومعرفة عمليات الاتصال والتفاعل مع المستفيدين وتحليل وترجمة الأسئلة المرجعية وصياغة استراتيجيات البحث لتقديم الإجابات المطلوبة.
٣- خبرة ومعرفة واسعة بالمراجع واستخدامها.
٤- مهارات لغوية.
٥- معرفة شاملة بالنتاج الفكري والموضوعات التي يهتم بها جمهور المستفيدين.

فضلا عن مجموعة من الصفات الشخصية مثل قوة الذاكرة وسعة الأفق، ودقة الملاحظة، والقدرة على التعامل المرن والدبلوماسي مع مستخدمي المكتبة، والثقافة العميقة، والشخصية الاجتماعية المحببة، وهدوء الطبع، والقدرة على تقويم المعلومات المطلوبة.

أما بالنسبة لعدد الموظفين العاملين في قسم المراجـع فـي المكتبات العامة وسواها فان ذلك يتوقف على مجموعة من العوامل وهي:

١- حجم المستفيدين الذين تتعامل معهم المكتبة.
٢- حجم ونوعية وقدرات موظفي المكتبة من المتخصصين المؤهلين بشكل عام.
٣- التخطيط والتنظيم الداخلي لمبنى المكتبة.
٤- الأعمال التي ينبغي أن يؤديها العاملون في القسم مثل اختيار الكتب، التنظيم، عمل الببليوغرافيات، ترتيب الكتب على الرفوف، وأعمال أخرى متنوعة.
٥- طبيعة ونوعية الأسئلة المرجَعية والبحثية التي ترد إلى قسم المراجع، وعددها، والمدة التي تستغرقها الإجابة على كل سؤال، أو المدة الزمنية بين كل سؤال مرجعي يتلقاه القسم والسؤال الذي يليه.

وقد كشفت الإحصائيات المرجعية في عدد من المكتبات المتنوعة في الحجم والتخصص ضرورة وجود اكثر من اختصاصي للمراجع طوال ساعات فتح المكتبة كي لا يضطر الموظف الواحد تخصيص كل ساعات العمل في الإجابة على الأسئلة والاستفسارات.

ويؤيد خبراء إدارة المكتبات والمسؤولون عن أقسام المراجع في المكتبات ضرورة أن يكون حجم موظفي المراجع بالعدد الكافي لسببين هما:

أ. إن هناك العديد من الأعمال والوظائف في قسم المراجع والتي تحتاج أن تؤدي بعيدا عن مكتب الخدمة المرجعية مثل اختيار الكتب، وتجميع قوائم المؤلفات، وبحث النتاج الفكري، وإعداد الإحصائيات وسواها.

ب. أثبتت الخبرة العملية والدراسات السلوكية إن يصعب على موظف واحد الاحتفاظ بالكفاءة نفسها في توجيه المستفيدين والإجابة على الأسئلة التي ترد إلى قسم المراجع طوال ساعات فتح المكتبة لأكثر من ثلاث ساعات دفعة واحدة.

وتختلف أقسام المراجع من مكتبة إلى أخرى في حجم القوى العاملة (من واحد إلى اثنين إلى اكثر من ٢٠) من أمناء المراجع الذي يسهمون في تقديم مختلف الخدمات المرجعية لعموم المستفيدين.

وتشير بعض الدراسات المتعلقة بهذا الجانب إلى أن المكتبات العامة التي تخدم مجتمعا يتكون من (١٥,٠٠٠-٢٥,٠٠٠) وبملاك وظيفي يتراوح بين (٨-١٢) موظفا فينبغي أن يكون هناك مركز لخدمات المراجع لتقديم خدمات مرجعية كفوءة وسريعة مع توفير التسهيلات

والأدوات المرجعية التي تكون في متناول أيدي الموظفين للإجابة على الأسئلة والاستفسارات المرجيعة.. وينبغي لهذا المركز أن يتضمن الآتي :

١- مكتب الخدمة المرجعية للأشخاص المتدربين، ويفضل وضع جدول زمني لإنجاز أعمال ونشاطات المراجع. ففي المدن التي يبلغ عدد سكانها ١٥,٠٠٠ أو أكثر ينبغي أن يتوفر شخص واحد متفرغ بوقت متكامل لعمل المراجع. أما بالنسبة للمكتبة التي تضم (١٠) موظفين وتقدم خدماتها لحوالي ٢٠,٠٠٠ من السكان فإنها تحتاج إلى أمين مراجع متفرغ للعمل يعاونه موظف آخر بوقت لتغطية جدول زمني لأداء هذه الخدمة.

٢- أن يكون هناك (٢٠٠-٣٠٠) كتاب مرجعي متوفر قرب مكتب الخدمة المرجعية تضم أغلب كتب المراجع الأساسية من القواميس والموسوعات والكشافات والكتب السنوية وموجزات الحقائق .. الخ.

٣- غرفة لإنجاز أعمال المراجع (كالفهرسة والتصنيف وإعداد البطاقات وعمل البيليوغرافيات واختيار المراجع والنشاطات المتعلقة بها.

٤- الفهرس العام الذي ينبغي وضعه في مكان مناسب واستخدامه من قبل المستفيدين وموظفي المكتبة. فضلا عن ذلك

فان مكتب الخدمة المرجعية ينبغي أن يكون قريبا من الفهرس العام قدر الإمكان لمساعدة جمهور المستفيدين.

٥- الاهتمام بمناضد كشافات الدوريات والموسوعات، وخدمات الاستشارة التي يتم استخدامها من قبل القراء وموظفي المكتبة وبخاصة في المكتبات الكبيرة، لذا ينبغي أن تكون قريبة من الاستخدام العام.

٦- وجود ملفات الدوريات الحديثة غير المجلدة والإصدارات الحديثة فضلا عن بعض المجلات الإخبارية للإجابة على الأسئلة المتعلقة بالأحداث الجارية.

٧- ملفات النشرات والعمل على تنظيمها لتلبية احتياجات المستفيدين، كما أن توفيرها يعد ضروريا بالنسبة لمكتبات القرى في البحث والإجابة على الأسئلة، وتكون هذه الملفات اكثر أهمية وحداثة قياسا إلى بعض الكتب المرتفعة الأثمان.

وتعتمد إدارة وتنظيم المصادر المرجعية على عناصر أساسية مهمة لغرض تقديم عدد كبير من الخدمات والنشاطات وهذه العناصر هي:

أ. الموقع أو المكان الذي توضع فيه مجموعة المراجع.

ب. موظف المراجع المتخصص المؤهل والخبير في أداء خدمات مرجعيته ومعلوماتية فعالة تلبي الاحتياجات الأساسية للباحثين والدارسين.

ج. مجموعة متكاملة لمختلف أنواع المراجع يتم تحديثها باستمرار بأمهات المراجع في مجالات المعرفة الشاملة والمتخصصة.

خدمات الإحاطة الجارية

يعني مصطلح الإحاطة الجارية (Current Awareness) الجهد الذي تبذله المكتبات ومراكز المعلومات في توجيه المعلومات المتخصصة وإحاطة المستفيدين علما بما يجري في حقول تخصصاتهم واهتماماتهم من تطورات حديثة جارية واختيار المعلومات والوثائق المختلفة التي تكون وثيقة الصلة باحتياجاتهم ورغباتهم. وقد تكون الإحاطة الجارية نتيجة شخصية واهتمام في التعرف على أحدث ما ينشر في موضوع معين. ولكن غالبا ما يكون لها دافع مهني أو وظيفي أو بحثي، وبذلك تستطيع المكتبات ومراكز المعلومات ومنها المكتبات العامة رفد المخططين والباحثين والمتخصصين بكل ما يستجد من معلومات في مجال نشاطاتهم وتخصصاتهم بهدف إبقاء المستفيد على صلة دائمة للإلمام بالتطورات الحديثة وخدمات المعلومات التي تقدمها هذه المكتبات وتؤمن إيصالها ووضعها بين أيدي الباحثين والدارسين بأقل الجهود وبأسرع وقت ممكن.

وتتضمن خدمات الإحاطة الجارية النشاطات الآتية:

١- متابعة مصادر المعلومات الحديثة التي ترد إلى المكتبة والعمل على استعراضها وتصفحها.

٢- اختيار ما يناسب اهتمامات ورغبات المستفيدين.

٣- إشعار المستفيدين وإعلامهم بمصادر المعلومات التي تلبي احتياجاتهم بمختلف طرق ووسائل الاتصال.

ومن هذه الطرق والوسائل التي تستخدمها المكتبات ومراكز المعلومات في تقديم خدمات الإحاطة الجارية وإعلام المستفيدين بها.

١- النشرة الإعلامية Information Bulletinأو نشرة الإحاطة الجارية والتي تشتمل على نشاطات متنوعة كالأخبار الجديدة التي تتعلق بالمكتبة وخدمات وبرامج الخدمة المكتبية وأسماء الموظفين الجدد واستحداث أقسام وخدمات جديدة وهذه النشرة من أقدم أشكال أساليب بث المعلومات وأوسعها انتشارا في المكتبات ووحدات المعلرمات المتخصصة، وتتوقف محتويات هذه النشرة الإعلامية على أهدافها واحتمالات الإفادة منها والإمكانات المتاحة لإعدادها ونشرها. وعادة ما تغطي النشرات الإعلامية المواد الآتية:

أ. مقالات الدوريات الجارية

ب. المقتنيات الحديثة من الكتب.

ج. براءات الاختراع والمواصفات القياسية.
د. تقارير البحوث التي ترعاها الهيئة التي يتبعها مركز المعلومات.
هـ. المواد الإخبارية ذات الأهمية المهنية أو الفنية أو التجارية.
و- المؤتمرات والندوات واللقاءات المرتقبة.
ز- مطبوعات العاملين بمركز المعلومات والهيئة التي يتبعها المركز.

وكما يتضح من طبيعة هذه المواد فانه من الممكن تقسيمها إلى أبواب في النشرة وفقا لتسلسل معين يتفق وأهداف النشرة وأولويات خدمات المستفيدين. ويمكن تقسيم الأبواب الخاصة إلى قطاعات موضوعية لفائدة المستفيدين. كما ينبغي أن يتسم الغلاف بالبساطة والقدرة على جذب الانتباه ويفضل أن يكون العنوان موجزا ومباشرا في دلالته فضلا عن المعلومات الببليوغرافية الأخرى مثل رقم المجلد والعدد والتاريخ ويمكن لصفحة الغلاف أن تشمل على بيان المحتويات وينبغي أن يراعى فيها تتابع صدروها وتوزيعها على نطاق واسع.

٢- <u>قوائم الإضافات الجديدة</u> وهي نشرات دورية تضم قوائم المقتنيات أو الإضافات الجديدة وتشمل على بيانات ببيلوغرافية خاصة بالكتب التي أضيفت حديثا خلال فترة معينة إلى رصيد

المكتبة ويتم إرسالها إلى المؤسسات الثقافية والمكتبات المتنوعة والمستفيدين والباحثين بما يؤمن الإفادة من محتوياتها الجارية، ويتوقف تتابع صدور هذه القوائم على مدى نشاط قسم التزويد، ومن الممكن اتباع ابسط أساليب الطباعة والاستنساخ في إخراجها وقد أدى استخدام الحاسوب في علميات التزويد والفهرسة إلى تيسير وتحسين إخراج هذه القوائم.

٣- <u>الاتصال الهاتفي والزيارات الشخصية</u> للباحثين في المؤسسات والمراكز العلمية الأخرى لإعلامهم بكل ما هو جديد من مصادر وخدمات ونشاطات مكتبية ومعلوماتية. وهناك عوامل تحول دون الاستخدام المكثف للاتصال الهاتفي لأغراض الإحاطة الجارية منها ما يستنفذه هذا الاتصال من وقت العاملين في مركز المعلومات، فضلا عن ضعف احتمالات تواجد المستفيديد في مكتبة عندما تدعوا الحاجة لإحاطته هاتفيا بمعلومات جديدة. ولذلك ينحصر استخدام هذه الطريقة في التجمعات المحدودة والهيئات الصغيرة بوجه عام.

٤- <u>لوحة الإعلانات والعرض:</u> ويمكن الإفادة منها في تحقيق التواصل مع المستفيدين من خلال عرض الكتب والدوريات الجديدة عليها وقوائم الإضافات والأخبار والتعليمات وسواها.

٥- تنظيم معارض الكتب بهدف البيع أو الإعلام عن الإصدارات الحديثة وتنويعها، واختيار الأوقات المناسبة للإعلان عنها لتعميم فائدتها الجميع.

٦- إرسال الإشارات الببليوغرافية إلى الأفراد: وتعتمد هذه الخدمة على تسجيل البيانات الببليوغرافية الخاصة بمصادر المعلومات ذات الأهمية الخاصة على جذاذات وإرسالها إلى من يشغلون المناصب القيادية وللباحثين في الأوساط المستفيدة من مراكز المعلومات وتعتبر هذه الخدمة أحد أشكال البث الانتقائي للمعلومات.

٧- تداول أو تمرير الدوريات: للدوريات أهميتها المتميزة بين أوعية المعلومات الأخرى لأنها من أفضل الأوعية لبث المعلومات الحديثة وبأسرع وقت ممكن. وتعد وسيلة تمرير الدوريات من أقدم أشكال خدمات الإحاطة الجارية وأكثرها انتشارا وأقدرها على جذب المستفيدين. ولتمرير أعداد الدوريات يتم إعداد خط سير محدد لكل دورية حيث يقوم موظف المكتبة بإرسال الأعداد الحديثة من هذه الدوريات إلى المستفيدين وتمريرها من مستفيد لآخر وفقا لترتيب الأسماء في

قائمة التمرير (Routing Slip) المثبتة لـــدى إدارة المكتبـــة. ولهذه الطريقة محاسنها وسلبياتها. فمن محاسنها أنـــها تجعـــل المستفيد على اطلاع ودراية بما نشر في الدوريات التي يرغـب تفحص إعدادها باستمرار ويقرر ما إذا كـــان سـيقرأ بعــض المقالات أو يطلع عليها فقط أو قـــد يطلـــب استنســـاخ بعــض مقالاتها. أما سلبياتها فانه قد تحجز الدوريات المتداولـــة لمــدة طويلة عن مستفيدين آخرين يحتاجون مقالاتــــها ومعلوماتـــها. فضلا عن تعرض أعداد الدوريات للتلف مما يجعلها في نهايـــة دورتها الطويلة غير صالحة للحفظ. وللتغلب على هذه المشكلة تشترك بعض مراكز المعلومات بنسختين من كل دورية تحفـــظ إحداهما في المكتبة وتخصص الثانية التمرير إلا أن هذه السياسة تضاعف من تكاليف اشتراك الدوريات. ومهما يكن فان أهم ما يميز هذا الأسلوب رغم مشكلاته وصول أعداد الدوريات إلـــى المستفيدين في مواقعهم وإتاحة فرصة الإطلاع عن محتويـــات العدد كاملة بما في ذلك خطابات المحرر والمـــواد والإخباريـــة والإعلانات ...الخ.

٨- <u>استنساخ قوائم محتويات الدوريات</u>

ساعد على استخدام هذا الأســـلوب واســـتمراره وانتشـــاره عاملان أساسيان: أولهما توافر وسائل الاستنساخ والتصوير الســريع

وثانيهما الالتزام ببعض القواعد المعيارية في إخراج صفحات محتويات أعداد الدوريات.

وقد أصبحت هذه الصفحات تشتمل على البيانات الأساسية للتحقق من الدورية والعدد ورقم المجلد والتاريخ فضلا عن بيان المحتويات. ولضمان السرعة في تقييم هذه الخدمات تطلب بعض المكتبات ومراكز المعلومات من ناشري الدوريات تزويدها بصفحات محتويات الأعداد وهي ما زالت ماثلة للطبع وبذلك تستنسخ الصفحات وتوزع على المستفيدين ولعل ما يؤخذ عل هذا الأسلوب اعتماده على عناوين المقالات التي قد لا تدل في بعض الأحيان على المحتوى الموضوعي بوضوح فضلا عن افتقار بعض الدوريات لعناصر الإخراج المناسبة كعدم ورود اسم الدورية أو رقم العدد أو كليهما معا على صفحة المحتويات.

٩- <u>التعريف بالبحوث الجارية:</u> تلافيا لتكرار الجهود والموارد المالية فضلا عن الآثار النفسية والسلبية المترتبة على ذلك كان الاهتمام بالتعريف بالبحوث الجارية أو الموضوعات التي ما زالت قيد البحث. وتحظى هذه الخدمات باهتمام متزايد على المستويين القومي والعالمي وتبدي اليونسكو اهتماما خاصا بهذه الفئة من خدمات المعلومات ففي عام ١٩٧٥ عقد المؤتمر الدولي لنظام وخدمات المعلومات الخاصة بالبحوث الجارية وفي

عام ١٩٨٧ أصدرت اليونسكو أول دليل لخدمات المعلومات الخاصة بالبحوث الجارية. وتهدف هذه الخدمات للإجابة على الأسئلة الآتية:

١- ما هي البحوث التي يتم إجراءها.

٢- من الذي يقوم بإجرائها.

٣- أين تجرى.

٤- ما مصدر تمويلها.

٥- متى بدأ البحث ومتى يحتمل أن يتم.

٦- ما هو المصدر الذي يمكن الرجوع إليه للحصول على مزيد من المعلومات حول البحث.

وإصدار هذه الخدمات يعد من مسؤولية المركز الوطني للمعلومات إلا أن ذلك لا يعفي مراكز المعلومات الفرعية أو المتخصصة مسؤولية التعريف بالبحوث الجارية في الهيئات التي تقدم خدماتها لها.

وتقدم الكثير من الأقطار العربية هذه الخدمات ولها تجاربها الخاصة والمتفاوتة من خلال مراكز المعلومات الوطنية العلمية والتكنولوجية ولم يكتب لبعضها الاستمرار في أداء هذه الخدمة.

<u>البث الانتقائي للمعلومات</u> SDI Selective Dissemination of Information وتمثل نمطا متميزا من خدمات الإحاطة الجارية، إذ

يتم تعريف المستفيد بالمعلومات والوثائق التي لها صلة بموضوع أو موضوعات بحثه أو عمله ويتم مضاهاة هذه المعلومات أو الوثائق في مركز المعلومات مع اهتمامات الباحث العلمي بناء على معلومات جمعت عن طريق المقابلة أو عمل استبانة معينة. وقد تكون حلقة الاتصال بين المطبوعات (الوثائق) واهتمامات المستفيدين أما مصطلحات تكشيفية أو رموز أخرى مثل أرقام التصنيف في خطة معينة.

هذا وقد بدأ استعمال مصطلح " البث الانتقائي للمعلومات" في نهاية الخمسينات وارتبط باستخدام الحواسيب في معالجة البيانات الببليوغرافية.

* تحقق خدمة البث الانتقائي للمعلومات هدفين أساسين:

١- توفير خدمة الإحاطة الجارية لكل مستفيد على حده.

٢- توفير وقت المستفيد باستبعاد الوثائق أو المعلومات التي لا تناسبه.

<u>ويتطلب نظام البث الانتقائي للمعلومات المكونات الأساسية التالية:</u>

<u>أولا: ملفات المستفيدين أو الباحثين:</u> وتضم هذه الملفات معلومات كافية عن المستفيد كالاسم الكامل والعنوان والدرجة العلمية والوظيفة

والتخصص واللغة أو اللغات التي يجيدهـــا واهتماماتـــه العليمـــة ومشروعاته البحثية والدراسية.

ثانيا: ملف الوثائق ويضم معلومات ببليوغرافية كاملة عن الوثـائق فضلا عن واصفات أو مصطلحات تعكس موضوعاتها وتستخدم في علمية الاسترجاع.

ثالثا: المطابقة أو المضاهاة تتم مقارنة المصطلحات أو الواصفـــات التي اختارها المستفيد وتلك التي أخذت من الوثائق أو وجدت فيـــها، وتجري هذه العليمة آليا لتحقيق عنصري الدقة والسرعة فـــي هـــذه العملية.

رابعا: الإعلام أي اختبار المستفيد بوجود وثائق مطابقة لاحتياجاتـــه واهتماماته وتخصصه، ويتم ذلك من خلال الهاتف أو البريد، ويمكن أن ترسل الوثائق نفسها أو صور أو بيانات ببليوغرافية عنها.

خامسا: تحديث الملفات ويقصد بها إبقاء ملفات المستفيدين وملفـــات الوثائق محدثة عن طريق الإضافة أو التعديل أو الحذف.

ولضمان نجاح المكتبات العامة ومؤسسات المعلومات الأخرى في تقديم هذه الخدمة لا بد أن تتضافر جهود العناصر الآتية في إعدادها وتقديمها، وهي:

١- المستفيد (المستهلك) بتعاونه مع المكتبة لتحديد اهتماماته وما يرغب الحصول عليه من معلومات (الطلب) وتحديد نوع الاحتياجات المعلوماتية للمستفيد لتسهيل تقديم الخدمة كحاجته إلى مطبوع معين أو معلومات ببليوغرافية متكاملة، أو مقال في دورية، أو توصية مؤتمر، أو شريحة فلمية، وتحديد اللغة التي تكون بها المعلومة، وأسلوب العرض المفضل وسواها.

٢- الوثائق ومواد المعرفة المتوفرة لاستيفاء المعلومات منها (مصادر والإنتاج) من حيث نوعها وحجمها ومحتوياتها، وتوفر الأجهزة المساعدة لاستخراج المعلومات.

٣- موظف المكتبة (المنتج) وقدرته على تمييز على تمييز الوثائق وحسن اختيار لها، وقدرته على الربط بين الموضوعات المختلفة والاستنتاج والاستخلاص المكثف المعومات، ونجاحه في دمجها واستخراجها في شكل موحد. وهذا يعني أن تقديم هذه الخدمة يتطلب وجود عناصر بشرية مؤهلة لتحمل المزيد من العمل والمهام والواجبات، ولا يمكن أن يتحقق ذلك إلا من خلال توفر مواصفات فطرية تحدد وسرعة فهم ونباهة وقدرة على التحليل والاستنتاج- فضلا عن المواصفات المكتسبة بدءا

بالتأهيل الأكاديمي (دبلوم متوسط، بكالوريوس، دراسات عليا) وما يتبعها من دورات وممارسات لاكتساب الخبرة والمعرفة لتقديم خدمات مباشرة وفعالة للمتخصصين والباحثين والدارسين ومتخذي القرار، وتلبية احتياجاتهم لأحدث المعلومات من خلال قيام هذه المكتبات في إغناء مجاميعها، واستخدام أحدث تقنيات المعلومات والاتصالات، وبذل أقصى الجهود في بث المعلومات وإيصالها في الوقت المناسب، وبأيسر الطرق وأسرعها لمختلف فئات المستفيدين بما يخدم مجالات العمل، ويسهم في تطوير المجتمع نحو الأفضل.

تسويق خدمات المكتبات العامة

مفهوم التسويق (Marketing)

تعرف الجمعية الأمريكية التسويق بأنه " القيام بأنشطة المشروع التي توجه تدفق السلع والخدمات من المنتج إلى المستهلك النهائي أو إلى المشتري الصناعي".

ويعرف (Stanton) التسويق على اعتباره " نظام متكامل تتفاعل فيه مجموعة من الأنشطة التي تعمل بهدف تخطيط وتسعير وترويج وتوزيع السلع والخدمات للمستهلكين الحاليين والمرتقبين.

ويركز التسويق على مجموعة أنشطة تؤدى من خـــلال أفـراد أو مؤسسات أو وسطاء للتعـــرف علـــى حاجـات ورغبـات وأذواق المستهلك المستهدف والعمل على إشـــباعها، ويتطلـــب مجموعـــة عمليات إدارية كإجراء بحوث التسويق ووضع الخطـــط ومراقبـــة ومتابعة البرامج المصممة لخلق وإيجاد تبادلات مفيـــدة والمحافظـــة عليها بما يحقق أهداف المؤسسات. وهو مفيد لجميع المنظمات سواء التي تهدف إلى الربح أو لا تهدف إلى ذلك ومفيد للمجتمع بصفـــة عامة. وتكمن أهميته بأن نشاط المؤسسات أصبـــح يعتمـــد علـــى توجيهات وإرشادات التسويق الذي يعمل كجـــهاز رادار للمنشـــآت لرصد احتياجات ورغبات المستهلكين ويحقق التوافق بيـــن أهـــداف المؤسسات الصناعية والخدمية وغايات الفئات المستهلكة ويسهم فـــي حل مشكلات هذه المؤسسات وتدنى الإقبال على السلع والخدمـــات كما يهدف إلى تحقيق رضا المستفيد وتوفـــير أعلـــى درجـــة مـــن الخيارات له.

تطورت الخدمات والنشاطات التسويقية عبر مراحل تاريخه مختلفة وقد بلغ التسويق أهميته القصوى في الخمسينات من القـــرن العشرين. وفي كل مرحلة من مراحل تطوره ازدادت وظائفه

واتسعت لتشكل في العصر الحاضر مركز الثقل في تحقيق أهـــداف المؤسسات المختلفة، وقد صاحب ذلك تطور في مفاهيم التسويق التي أسهم في وضعها العديد من علماء التسويق أمثال جيروم مكـــــارتي JEROME MCARTHY ووليام اســــتانتون W.STANTON وفيليب كوتلر PH.KOTLER وسواهم.

ويمثل التسويق نشاطاً يهدف إلى إرضاء حاجات المستفيدين أو تحقيق منفعة متبادلة بين المستفيد والمنتج على أساس فهم رغبات وحاجات هؤلاء المستفيدين وتقديم المعلومات الصحيحة لـــهم فـــي الوقت المناسب وبالسعر المناسب لتحقيق أهداف المؤسسة وغاياتها.

وتستند علوم التسويق إلى ثلاث ركائز أساسية وهي :

١- الاتجاه نحو المستهلك. وفي حالـــة المؤسســـات ذات الأهـــداف الاجتماعية تهدف علوم التسويق إلى تقديم خدمات تلبي الاحتياجـــات الفعلية للمستفيدين .

٢- التنسيق بين مختلف المصالح في المؤسسة.

٣- تلبية احتياجات المستهلك والعمل على تحقيق رفاهيته في الأمـــد الطويل.

ورغم ممارسة المكتبات لمفـــهوم التســـويق قبـــل ظـــهور المصطلح نفسه في المجال الا أن الحاجـــة إلـــى تســـويق خدمـــات المكتبات قد ظهرت مؤخراً وبـــالتحديد بعـــد عـــام ١٩٧١ بســـبب انخفاض الدعم المادي المقدم إلى المكتبات.

إن حاجة المكتبات بشكل عام والمكتبات العامة بشكل خاص تبدو ملحة في هذا المجال لان علوم التسويق تتسم بترشيد إدارة المكتبات العامة وتجعل هذه المؤسسات الثقافية الاجتماعية القيام بوظائفها على أحسن وجه باستقطاب اكبر عدد ممكن من المستفيدين لتطوير قدراتهم وتنمية ثقافتهم العامة بما يؤدي إلى مساعدتهم في حل مشكلاتهم، واتخاذ القرارات التي يحتاجونها في حياتهم اليومية. ولما كانت المكتبات العامة مؤسسات ثقافية اجتماعية فانه ينبغي لها أن تحدد منافسيها وان تتّعرف على إمكاناتها، وتعمل على ابتاع منهج لترشيد الإمكانات المادية وبضاعة المعلومات التي ستقدمها لجمهور المستفيدين.

<u>الملامح الأساسية للتسويق ونطاقه</u>

يسعى التسويق لتحقيق أمور عديدة منها:

<u>أولاً: دراسة السوق</u> أو مجتمع المكتبة لان المستهلك هو محور النشاط التسويقي ويؤدي رضاه إلى نجاح المكتبة في تحقيق أهدافها. ويمكن تبرير دراسات السوق هو أن عدد المستفيدين من خدمات المكتبات العامة ما زال محدوداً فهو لا يتجاوز (٢٠%) حتى في أرقى الدول المتقدمة كالولايات المتحدة الأمريكية، فضلاً عن ذلك فان اكثر المتخصصين يؤكدون على حاجة المستفيدين للمعلومات،

الا أن تحديد مثل هذه الحاجات ليس أمراً سهلاً لأنـــها قـد تكـون غامضة حتى لدى أصحابها.

وبذلك فان على المكتبة العامة أن تسعى لإشباع الحاجـات المعّبر عنها والنهوض بمعرفة الحاجات التي لم يعبر عنها ثم تطوير الحاجات الكامنة. ولكي تتمكن المكتبة العامة تحقيق ذلك فإن عليـها أن تندمج في البيئة التي تعمل فيها وتأخذ بالحسبان المستفيدين وغير المستفيدين من خدماتها. ولأن المسـتفيدين لا يمثّلـون مجموعـة متجانسة أو منسجمة فان على هذا النوع من المكتبات الأخذ بما يلي:

أ- تجزئة السوق: Market Segmentation

وذلك بتوزيعها إلى قطاعـات متجانسـة ومتشـابهة فـي الاحتياجات والرغبات لغرض تقديم خدمات مناسـبة لكـل فئـة أو مجموعة مع مراعاة الفروق القائمة بينها.

ب- جعل المكتبة مؤسسة سريعة الاستجابة

ويصف كوتلر هذه المؤسسة بأنها:

١- تشجّع المستفيدين على طرح الأسـئلة وتقديـم الشـكاوى والاقتراحات والآراء.

٢- القيام بدراسات دورية للتعّرف على رضا المستفيدين.

٣- أن لا يقتصر اهتمامها على مسح رضا المستفيدين الحالي بل الاهتمام ببحث احتياجات المستفيدين غير المشبعة، فضلاً عن اكتشافها لأفضل الطرق المؤدية لتحسين خدماتها.

٤- تعمل على اختيار وتدريب أفرادها على العقلية الاستهلاكية.

ج- رضا المستفيدين

إن الحاجة إلى المعلومات ومصادرها تستدعي توفير الخدمات القادرة على إشباع احتياجات المستفيدين ورغباتهم بقصد كسب رضاهم، ورغم محاولة المكتبات العامة تحقيق هذا الهدف إلا أنها لم تصل إلى المستوى المطلوب ، وبذلك يتوجب عليها الاستجابة الحقيقية لمتطلبات البيئة التي تعمل فيها وان تقدم برامج وخدمات مكتبية متطورة واتصال فعال مع المستفيدين لكسبهم بشكل مستمر في استخدام المكتبة والإفادة من أنشطتها. خدماتها .

ثانياً: المزيج التسويقي:

يلي مسح حاجات المستفيدين تحديد المزيج التسويقي Marketing Mix الذي يختلف باختلاف جزء سوق المستهلكين الذي تبتغي المكتبة العمل على خدمته. فعلى سبيل المثال، تختلف الخدمات التي تقدمها المكتبة لمجتمع الكبار في مواصفاتها ومنافذ توزيعها وطرق ترويجها عن الخدمات المقدمة للأطفال، وهكذا..

ويتكون المزيج التسويقي من أربعة متغيرات رئيسية تتمثل في المنتج ، السعر، المكان، الترويج، وذلك بهدف التحكّم فيها لزيادة فعاليتها وأرباحها من تقديم أو بيع السلع والخدمات المناسبة.

ثالثاً- تسعير الخدمات

المفهوم الحقيقي للسعر هو مقدار أو مجموعة المنافع التي يحصل عليها المستفيد من السلعة أو الخدمة المقترحة كجودتها وفعاليتها .. ويرى البعض ضرورة تقديم الخدمات دون مقابل لأن ذلك يؤدي إلى زيادة مبيعات السلعة أو الخدمة بمعدلات تفوق الزيادة في نفقات الخدمة نفسها. غير أن هناك محاذير من هذه العملية. إذ قد ينتج عنها عدم اهتمام بها أو مغالاة في طلبها من جانب المستفيدين وبذلك يكون من المفضل الحصول على مقابل لأداء هذه الخدمات أما عن طريق فرض غرامات على متأخرات الإعارة أو عن طريق تحديد سعر مقابل الخدمة. ومن أوائل المكتبات التي أخذت بفكرة التسويق المكتبات في الولايات المتحدة التي مرت بتجارب عديدة استطاعت من خلالها تعزيز برامجها التسويقية للحصول على التأييد المعنوي ثم المادي لتعويض النقص في ميزانيتها.

رابعاً: نقل وتوزيع الخدمات

أي نقل وإيصال المعلومات أو الخدمات إلى الجهات التي تحتاجها. وتعد هذه العملية من العمليات المهمة في إيجاد أسواق جديدة أو بيئات جديدة للسلع أو الخدمات كما تعمل على توسيع نطاق السوق أو الأسواق الحالية. ويتم نقل الخدمات وتوزيعها من خلال منافذ شتى مثل المكتبات المركزية وفروعها ومحطات الكتب والمكتبات المتنقلة أو الاستعانة بوسائل الاتصال الحديثة كالهاتف والفيديوتكس والفاكس والتيلتكست والأقمار الصناعية وسواها.

خامساً: الترويج

ويعد من الأهداف الرئيسة التي تسعى لتحقيقها المكتبات العامة لتزويد المستفيدين بالأخبار والمعلومات عن المكتبة وخدماتها وبرامجها المختلفة. ويهدف الترويج إلى الإقناع بالقيام بعمل معين أو التأثير في اتجاه وسلوك فئات المستفيدين الذين يتم الاتصال بهم. والترويج يمثل أحد عناصر المزيج التسويقي ويشمل مختلف أنواع الاتصال بالجمهور من خلال استخدام الإعلان والدعاية ووسائل تنشيط المبيعات والبيع الشخصي.

ومن خلال ما تقدم يتضح أن التسويق أحد العناصر الجوهرية في نجاح أو فشل برامج المكتبة ويسهم بدور فعال في

الاستثمار الأمثل للموارد وتشجيع إدارات هذه المكتبات وحثّها على تقديم المزيد من الخدمات والنشاطات التسويقية لتحقيق الأهداف المطلوبة، وبذلك فان على المكتبات العامة أن تخرج من دورها التقليدي لتعمل في شكل مميز في بث المعلومات ونشرها، ومساعدة المستفيدين في حل مشكلاتهم واتخاذ القرارات التي يحتاجونها، وان تأخذ بالأساليب المتطورة في الاتصال بالجمهور وتسويق خدماتها، وتوفير منافذ لتوزيع خدماتها باستخدام أحدث تقنيات المعلومات والاتصالات ، فضلاً عن الاهتمام بحملاتها الإعلانية والدعائية لجذب المستفيدين لخدماتها والتخطيط لها بشكل علمي ومدروس يتماشى وتطور احتياجات المستفيدين وتلبية الأهداف المطلوبة.

مفهوم العلاقات العامة

تعرف جمعية العلاقات العامة الأمريكية العلاقات العامة بأنها: " نشاط أي صناعة أو اتحاد أو هيئة أو مهنة أو حكومة أو أي منشأة أخرى في بناء وتدعيم علاقات سليمة منتجة بينها وبين فئة من الجمهور كالعملاء والمواطنين أو المساهمين، أو الجمهور بشكل عام لكي تكيف سياستها حسب الظروف المحيطة بها، وشرح هذه السياسة للمجتمع".

ويعرف معهد العلاقات العامة البريطاني العلاقات العامة بأنها: " الجهود الإدارية المرسومة المستمرة التي تهدف إلى إقامة وتدعيم تفاهيم متبادل بين المنشآت وجمهورها".

وتعني العلاقات العامة أيضاً تنظيم وممارسة العلاقات بين المنظمة والمجتمع الخارجي بصفة عامة وجمهور المستفيدين من خدمات المكتبة على أساس من الفهم المتبادل وإقامة العلاقات الطيبة الودية معهم للتعريف بنشاطاتها وشرح سياستها وترويج خدماتها.

ومن خلال التعريفات السابقة يمكن استنتاخ أهم عناصر مفهوم هذه الوظيفة وهي:

١- نشاط موجه ومخطط للتعامل بين اتجاهات المنشأة وأهدافها واتجاهات وسلوك جمهورها.

٢- نشاط موجه للتأثير على جمهور المنشأة بهدف التأثير في اتجاهاته وانطباعاته عن هذه المنشأة.

٣- نشاط مستمر وليس عشوائي يستخدم أساليب فنية في الاتصال ويحتاج إلى دراية وخبرة في تنفيذ الأعمال.

٤- نشاط ينطوي على تبادل الآراء وعرض الحقائق وتعريف الجمهور بنشاطات وأهداف المؤسسة فضلاً عن تقصي ومعرفة اتجاهات الرأي العام.

٥- تعتمد العلاقات العامة في تحقيق اهدافها على الأساليب العلمية المبنية على الدراسة وإجراء البحوث ووضع الخطط والبرامج والتقييم المشترك للنتائج.

وبذلك تصبح العلاقات العامة أوسع في معناها من العلاقات الإنسانية، وتهتم بأوجه النشاط التي تهم المجتمع في مختلف مجالات الحياة. وهي الأساس الذي ترتكز عليه الخدمات المكتبية والتوثيقية. أي علاقات المكتبة العامة مع عموم المستفيدين في البيئة التي تتواجد فيها.

ومن الضروري أن تهتم المكتبة من خلال إدارة العلاقات العامة بالتحرك في اتجاهين. الأول يتمثل في نشر وتوصيل المعلومات التي توضح لجمهور المستفيدين الخطط والسياسات التي تتبعها المكتبة، ويتمثل الاتجاه الثاني بتسلم المعلومات من المستفيدين والتعرف على آرائهم واتجاهاتهم في كل ما يتعلق بالمكتبة ونشاطاتهم وخدماتهم، وحاجة هؤلاء المستفيدين ورغباتهم ومقترحاتهم حول تلك الأعمال والخدمات، وهذا بدوره يؤدي إلى توجيه وتنبيه إدارة المكتبة وأصحاب القرار فيها لما يخدم المستفيدين ويديم الاتصال معهم ويحقق تعاونهم معها.

استخدام العلاقات العامة في المكتبات ومراكز المعلومات وفي النتاج الفكري المهني

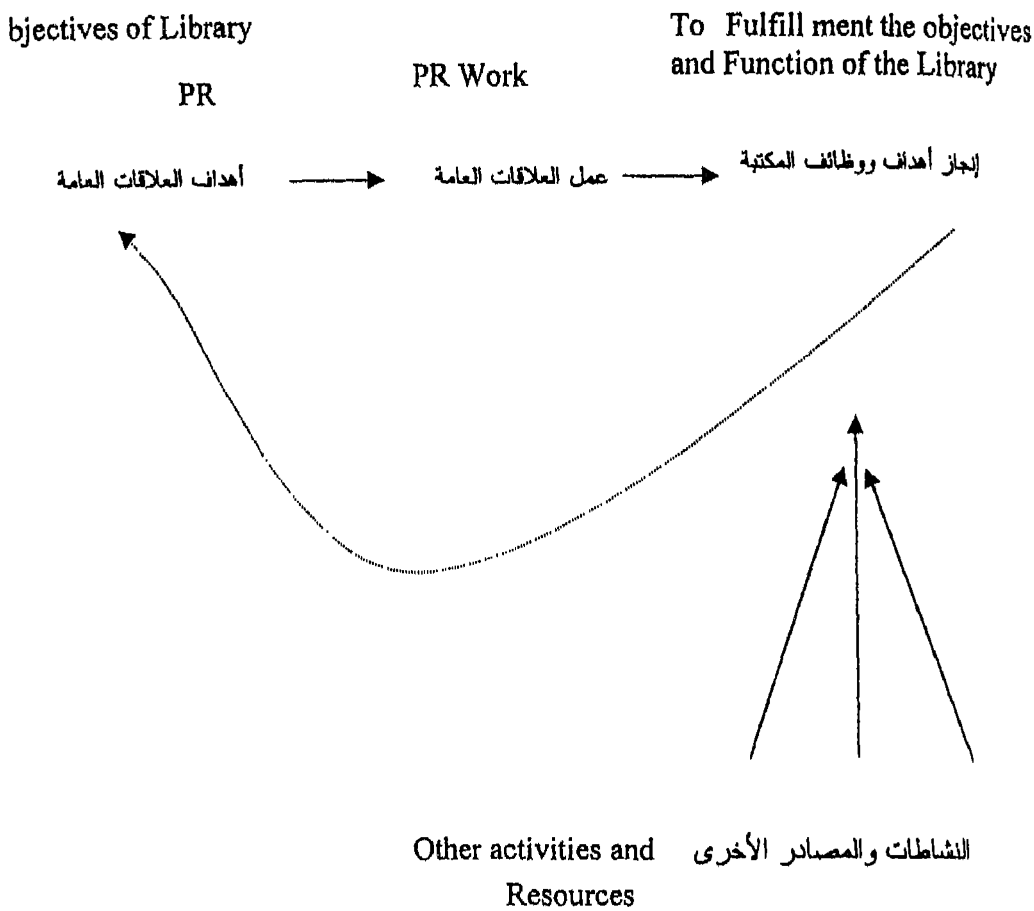
ظهرت فكرة العلاقات العامة لتعبر عن الحاجات المتنامية لتعزيز وتشجيع خدمات المكتبات ومراكز المعلومات كمراكز إشعاع لنقل المعرفة والثقافة وإيصالها إلى المستفيدين لتعريف الجمهور بما تقتنيه هذه المؤسسات من مصادر المعلومات، فضلاً عن الخدمات المكتبية التي تقدمها لكسب المزيد من التأييد والدعم لها لتحقيق دورها الفاعل في المجتمع.

وفي هذا المجال فقد استخدم جون كتن دانا John Coten Dana فلسفة وأساليب العلاقات العامة عام ١٩١٠ حين استخدم اللافتات للإعلان عن المكتبة وقام بالتعرف على الاهتمامات المحلية لجمهور المكتبة وفي عام ١٩٣٥ صدر للكاتب جلبرت وارد Gilbert O.Ward كتاباً بعنوان (الدعوة للمكتبات العامة). وظهر مصطلح العلاقات العامة كرأس موضوع مستقل في المجلد التجميعي لمرشد القارئ للنتاج الفكري في الدوريات (١٩٣٢-١٩٣٥) Reader's Guide to Periodical Literature أما مجلة النتاج الفكري للمكتبات Library Literature فقد استخدمت رأس الموضوع (المكتبات والجمهور) وذلك حتى ظهور المجلد التجميعي

(١٩٤١-١٩٥١) حيث ظهر أيضاً مصطلح (العلاقات العامة في المكتبات) وفي المكتبات البحثية فقد دخل مصطلح العلاقات العامة في الخمسينات لعالم المكتبات الأكاديمية والبحثية وخصصت مجلة الاتجاهات المكتبية (Library Trends) عام ١٩٥٨ عدداً خاصاً لجوانب العلاقات العامة بالمكتبة . وهكذا... حتى شهدت الثمانينات نمراً كبيراً في عدد المكتبات الأمريكية وبضمنها الأكاديمية التي تستخدم أسلوب العلاقات العامة من خلال اهتمامها بتعيين بعض العاملين المتفرغين والمتخصصين في هذا المجال.

أهداف العلاقات العامة

قبل تحديد مفهوم العلاقات العامة في المكتبة يجب تحديد أهداف المكتبة أولاً، من ثم فان عمل أهداف العلاقات العامة في المكتبة ينبغي أن يقرر ويكرس لخدمة أهداف ووظائف المكتبة كما هو مبين في الشكل التالي:



شكل رقم (١١) يوضح العلاقات العامة بالنسبة لأهداف المكتبة

ويمكن إيجاز أهداف العلاقات العامة بالنقاط الآتية :

١- التعريف بأهداف المكتبة وأعمالها وخدماتها وكيفية تنفيذها والإفادة منها.

٢- تنمية الفهم المشترك والتعاون المثمر بين المكتبة وجمهور المستفيدين.

٣- الارتقاء بمستوى الخدمات المكتبية والاهتمام بأساليب أدائها وتطويرها كسباً لثقة الجمهور وتعاونه.

٤- إيجاد وعي بصدد المشكلات والصعاب التي تواجه المكتبة.

٥- تصحيح الأفكار الخاطئة عن المكتبة والعاملين فيها.

٦- تنمية تعاون مستمر وتفاهم أفضل مع مختلف المؤسسات الثقافية والاجتماعية في مختلف النشاطات والبرامج ووضع الخطط المنهجية لتعزيز دور المكتبة في المجتمع وتوسيع دائرة علاقاتها مع مختلف فئات ومؤسسات المجتمع الأخرى.

ولدراسة جمهور المستفيدين على المكتبة العامة أن توجه جهودها في التعرف على اتجاهات الرأي العام ومعرفة المستويات الثقافية والتعليمية والمهنية والاقتصادية والاجتماعية لجمهور المستفيدين وتحديد قنوات وسبل الاتصال معهم.

أركان العلاقات العامة:

أولاً: الجهات الخارجية المعنية بالعلاقات من خارج المكتبة العامة، وتتمثل بالإدارات العليا والمستفيدين والمكتبات ومراكز المعلومات الأخرى. فالادارت العليا المسؤولة إدارياً وتنظيمياً ومالياً عن المكتبة تمثل ركناً أساسيا من أركان العلاقات العامة لذلك يكون من الضروري للمكتبة العامة أن تحيطها بخدماتها ومبادراتها لكي تتفهم هذه الإدارات حاجات المكتبة والمشكلات التي تعترض طريق تنفيذ مهامها وبرامجها. كذلك يعتبر المستفيدون الفعليون والمتوقعون ركناً أساسياً من الأركان المؤثرة في أعمالها وأنشطتها وخدماتها وكثيراً ما تلجأ المكتبات والإدارات العليا إلى استفتاء هؤلاء المستفيدين للتعرف على وجهات نظرهم في تقييم أعمال هذه المكتبات.

أما المكتبات ومراكز المعلومات الأخرى في المنطقة أو خارجها فهي الأخرى تؤثر وتتأثر بأعمال المكتبات العامة وخدماتها من خلال التعاون بين الطرفين في مختلف مجالات العمل.

ثانياً- العلاقات العامة الداخلية

ويتمثل هذا النوع بسبل الاتصال الفعال والمؤثر بين إدارة المكتبة من جهة وبين مجموعة الموظفين والعاملين فيها من جهة أخرى . فهي تشتمل على بناء علاقات قوية يسودها التعاون والفهم

المشترك بين الموظفين وعلى مستوى الأقسام والشعب الموجودة في المكتبة. ومن وسائل وأساليب العلاقات العامة في هذا المجال عقد الاجتماعات الدورية بين الإدارة والموظفين والمساهمة في المؤتمرات والأنشطة المهنية مثل حضور المؤتمرات والندوات والحلقات الدراسية لتطوير مهارات الموظفين ومنحهم الفرصة للتعرف على احدث التطورات في مجالات تخصصاتهم فضلاً عن الدورات التوجيهية للموظفين الجدد التي تقيمها شعبة العلاقات العامة في المكتبة.

أما الطرق والوسائل التي تتبعها المكتبات العامة في تنفيذ برامجها وتقديم خدماتها لغرض كسب الجمهور وتعزيز ثقته وتعاونه مع إدارة المكتبة فهي:

١- إعداد النشرات والكتيبات التي توضح نشاطات وخدمات المكتبة العامة.

٢- صندوق المقترحات.

٣- التعاون في تنمية المجموعة المكتبية باشراك المستفيدين في عملية اختيار الكتب والمواد المكتبية الأخرى.

٤- استخدام وسائل الإعلام والاتصال المرئية والمسموعة والمقروءة واستثمارها للتعريف ببرامج المكتبة وخدماتها.

٥- تنظيم الندوات والمؤتمرات والمحاضرات التي تعرف بالمكتبة ورسالتها ونشاطاتها وبرامجها الحالية والمستقبلية.

٦- إعداد دليل المكتبة لإرشاد وتوجيه المستفيدين .

٧- إقامة معارض الكتب.

٨- وضع لوحات الإعلانات واللوحات الإرشادية.

٩- إعداد التقرير السنوي لتوضيح نشاطات المكتبة وخدماتها وإنجازاتها ورفعه للإدارات العليا للحكم على مدى فاعلية هذه البرامج والنشاطات ومن ثم الحصول على الدعم المادي والمعنوي للمكتبة.

١٠- جماعة أصدقاء المكتبة.

<u>مراحل تخطيط برامج العلاقات العامة</u>

أما فيما يتعلق بتخطيط برامج العلاقات العامة فهناك مراحل أساسية لابد من اتباعها وفق التسلسل الآتي:

١-تبيان أهداف هذه البرامج بما يتناسب وأهداف المكتبة العامة ورسالتها الحضارية.

٢-تجميع المعلومات والحقائق الخاصة بجمهور المستفيدين للتعرف على اتجاهاتهم وميولهم واحتياجاتهم الأساسية.

٣- وضع الخطة المناسبة والبرامج المختلفة للعلاقات العامة والتي تتوضح معالمها من خلال الإجابة على الأسئلة الآتية:

- هل يراد من العلاقات العامة خلق مناخ أفضل لعمل المكتبة؟
- هل يكون هدف العلاقات العامة تغيير الاتجاهات نحو المكتبة؟

- هل يهدف برنامج العلاقات العامة إلى إعلام الجمهور بأنشطة المكتبة وخدماتها؟
- هل يراد من العلاقات العامة كسب ثقة وتعاون جمهور المكتبة؟
- ما هي الأولويات التي ينبغي التركيز عليها في برامج العلاقات العامة؟
- ما الموازنة المطلوبة لتمويل أنشطة العلاقات العامة.

٤- تقرير سبل وقنوات الاتصال لنقل وتبادل المعلومات من والى جمهور المستفيدين.

٥- تقويم خطة العلاقات العامة. أي تقدير الموقف أو البرنامج والحكم على مدى فاعليته وكفاءته. ويدخل في عملية التقويم الإتقان والاقتصاد والسرعة التي روعيت في تنفيذ البرنامج.

وعند التخطيط لبرنامج مثالي للعلاقات العامة لا بد من مراعاة النقاط الآتية:

١- تقييم مواقف واحتياجات المستفيدين.
٢- التعريف بالسياسات والإجراءات المرتبطة بهذه المواقف والاحتياجات.
٣- شرح السياسات والمشكلات للمستفيدين.
٤- تطوير البرامج والخدمات التي تسهم في إفهام الجمهور ودعمه في مختلف الاتجاهات.

ولتقييم إنشاء برنامج للعلاقات العامة في المكتبات العامة لابد من الإجابة على الأسئلة الآتية:

١- هل هناك أي خطأ في نشاطات المكتبة؟

٢- هل هناك خطأ ما في أهداف المكتبة؟

٣- ما هي سياساتنا ومواقفنا تجاه جمهور المستفيدين؟

٤- ما هي السياسات التي قادت إلى سوء الفهم؟

٥- وإذا حصل ذلك فهل تم فعل أي شيء لصياغة سياسات جديدة بشكل متقن وفعّال؟

٦- ما مدى معرفة المستفيدين بهذه المكتبة؟

ويمكن القول أن بعض هذه الأسئلة يطبق في العلاقات العامة وبعض الآخر يطبق في العلاقات الداخلية وفي المحصلة النهائية لابد من العمل على مناقشتها والإجابة عليها.

<u>الأعمال التي يقوم بها موظف العلاقات العامة</u>

يمكن تبيان الأعمال التي يؤديها موظف العلاقات العامة من خلال الآتي:

١- مسؤولية ميزانية العلاقات العامة.

٢- تحليل اتجاهات الجمهور نحو المكتبة.

٣- تخطيط وتنسيق المعلومات الخارجية والداخلية بالمكتبة.

٤- تحقيق الاتصال الناجح والمؤثر من خلال وسائل الإعلام .

٥- إعداد المواد المكتبية المطبوعة.

٦- تخطيط وتنسيق الزيارات والجولات المكتبية للمستفيدين.

٧- تحرير نشرة العاملين في المكتبة.

٨- حث موظفي المكتبة على إعداد وتقديم الأحاديث عن الكتب.

٩- أن يعمل مستشاراً للمعارض التي تعدها المكتبة.

١٠- اقتراح أفكار جديدة لتطوير قنوات الاتصال والخدمات المكتبية والمعلوماتية.

١١- تشجيع واقتراح إجراء البحوث والدراسات المتعلقة ببرامج العلاقات العامة.

١٢- ترويج أهمية المعلومات وتوسيع نطاق الخدمة المكتبية.

<u>محو الأمية وتعليم الكبار</u>

تعد خدمات محو الأمية وتعليم الكبار من الخدمات الجديدة التي تبلورت بعد الحرب العالمية الثانية. فقد أحست بعض المجتمعات بتخلفها عن الركب الحضاري وأحست بخطر الأمية وبخاصة في بلدان العالم الثالث التي ترتفع فيها الأمية بنسب عالية مما أدى بها إلى وضع الخطط والبرامج وتأسيس المراكز الخاصة بمحو الأمية وتعليم الكبار.

والمكتبات العامة واحدة من المؤسسات الثقافية الاجتماعية التي يمكن أن تنهض بأداء هذه الرسالة الحضارية ويمكنها التنسيق

والتعاون مع منظمات ومراكز محو الأمية في سبيل تحقيق الهدف التعليمي المشترك.

وفلسفة المكتبة العامة في ميدان تعليم الكبار ترتكز على الأسس الآتية:

١- إن الكبار الذين فاتتهم فرصة الدراسة الأكاديمية في مرحلة معينة يمكن تعليمهم وإكسابهم المهارات الجيدة بخلاف الفكرة الشائعة التي ترى أن تعليم الكبار عملية صعبة للغاية.

٢- في عصر ثورة المعلومات والتطور العلمي والتقنين على الكبار أن لا يقفوا عند حد معين أو مستوى تعليمي ثابت بل يجب أن يطوروا أنفسهم باستمرار من خلال التعليم ومتابعة تطورات العلم والمعرفة.

٣- نظراً لكون المكتبة العامة تمثل مركزاً إعلامياً وثقافياً واجتماعياً فلا يجوز إهمال هذه الشريحة الاجتماعية من خدماتها في التعليم.

أما فيما يتعلق بخدمات محو الأمية التي تقدمها المكتبة العامة فتبدأ مع المتعلمين الذي اكتسبوا بعض المهارات في القراءة والكتابة من مدارس ومراكز محو الأمية. ولكي تنجح المكتبة العامة في المساهمة في محو الأمية وتعليم الكبار لابد لها من دراسة مسحية شاملة لطبيعة المجتمع ومعرفة مستوياته التعليمية، ونسبة

الأميين من أجل توفير الإمكانات المادية والبشرية التي تحقق نجاح هذه العملية. وتختلف برامج تعليم الكبار وفقاً لحاجة المجتمع ونشاط المكتبات وخدماتها وما يتوافر لها من إمكانات، وقد تضم المكتبة قسماً لتعليم الكبار تصحبه الاستشارة وإرشاد القراء ووضع برامج مقررة منتظمة تتضمن المحاضرات وجماعات المناقشة وإقامة المعارض والحفلات الموسيقية وعقد الحلقات الدراسية وسواها. ومثل هذه الخدمات سواء أكانت تعاونية أم تدار مباشرة من خلال المكتبة فإنها تتطلب استعداداً وجهداً من جانب الذين يسهمون فيها ويقودونها. ومثل ذلك أدى بالمكتبات العامة إلى إنشاء الخدمات الإرشادية للقراء. ووظيفة مرشد القراء العمل مع الأفراد والجماعات التي تحتاج المساعدة في دراستها ومطالعتها وفي بناء البرامج التعليمية أو القرائية وفي تجميع القوائم لمصادر المعلومات المختلفة. ومثل هذا العمل يحتاج إلى المعرفة الواسعة بالنتاج الفكري في مختلف الموضوعات والمصادر المرجعية ومعرفة علم نفس الإنسان وكيفية التعامل مع الآخرين والاتصال بهم لغرض تقديم أفضل المعلومات والخدمات.

وتتمثل الخطوات الأساسية في تعليم الكبار من خلال الآتي:

١- اختيار المجموعة المكتبية التي تناسب مستوياتهم التعليمية وبخاصة الكتب المبسطة والمصورة.

٢- تنظيم مجموعات الكتب من حيث ترتيبها وعرضها على رفوف مفتوحة لجعلها في متناول أيدي المستفيدين لغرض الإطلاع عليها واستعارتها.

٣- تدريب المكتبيين لإكسابهم الخبرات اللازمة لتعليم الكبار من خلال فتح دورات تدريبية تتضمن موضوعات عديدة منها علم النفس الاجتماعي، مبادئ تعليم الكبار، والوسائل السمعية البصرية، والعلاقات العامة، إضافة إلى قيادة الجماعات وغيرها، ويقوم بالإشراف على هذه الدورات التدريبية متخصصون من معاهد تعليمية وتربوية.

٤- وضع البرامج التعليمية وتنفيذها من خلال عقد المحاضرات والندوات وحلقات البحث والمناقشة وبرامج الاستماع للموسيقى والتسجيلات الصوتية فضلاً عن عرض الأفلام وإقامة المعارض. ومن خلال تنفيذ هذه البرامج يمكن للمكتبة أن تحقق تعاوناً إيجابيا مع المجتمع والمؤسسات الثقافية والاجتماعية ذات العلاقة بمحو الأمية وتعليم الكبار مما يزيد من فاعلية خدمات المكتبة العامة ونجاح برامجها التعليمية.

الخدمات المكتبية العامة للأطفال

تعد الخدمة المكتبية العامة للأطفال من الخدمات الحديثة التي أخذت المكتبات العامة تقدمها لهذه الشريحة المهمة في المجتمع ولم تأخذ هذه الخدمة مكانتها الا في النصف الأخير من القرن التاسع عشر حيث حصلت تغيرات شاملة في نظرة المجتمعات إلى الطفولة وظهوت نظريات وطرق تربوية حديثة للفلاسفة والتربويين الذي دافعوا عن الطفولة ومنحوها مكانتها الحقيقية وبذلك تمكنت من شق طريقها وأصبحت من أهم أنواع الخدمات التي تقدمها المكتبات العامة بل وصلت درجات التقدم حداً بعيداً إلى درجة أن بعض الباحثين يرون أنها قد فاقت في أهميتها الخدمات المقدّمة للكبار.

أهداف مكتبة الطفل

يمكن إجمال أهم الأهداف الخاصة بهذه المكتبات من خلال الآتي:

١- توفير الكتب والمواد المكتبية المناسبة للأطفال بما يتناسب وأعمارهم ورغباتهم خلال مراحل النمو المختلفة.

٢- توفير الجو المناسب للمطالعة والتسلية والترفيه من خلال الأثاث المريح الجذاب والمواد المكتبية التي تتعلّق بعالم الطفل.

٣- تطوير قدرات الطفل ومهاراته اللغوية والفنية والاجتماعية.

٤- تعريف الطفل كيفية استخدام المكتبة والمحافظة على مقتنياتها والإفادة منها.

٥- غرس القيم والعادات الفاضلة لدى الأطفال كالاعتماد على النفس، والتعاون مع الآخرين، والشعور بالمسؤولية ، والمحافظة على الكتب، وحب المطالعة ، واستثمار أوقات الفراغ.

٦- التعاون مع المؤسسات التربوية والثقافية مثل رياض الأطفال والمدارس والمنظمات والاتحادات التي لها علاقة بالطفل.

٧- عمل المسابقات والألعاب الرياضية، والزيارات والندوات، وإقامة المعارض، وعرض الأفلام، والبرامج الخاصة بسماع الموسيقى والأغاني والأناشيد، وعرض ومشاهدة المسرحيات المختلفة.

٨- إيصال خدماتها إلى المناطق النائية والأرياف من خلال مكتبة متنقلة خاصة بالأطفال.

ومما لا شك فيه أن تحقيق مثل هذه الأهداف بشكل فعّال سيؤدي إلى تنمية مهارات الأطفال وتوسيع ثقافتهم وقدراتهم الفكرية ويجعلهم أقدر على استخدام جميع أنواع المكتبات خلال مراحل دراستهم المستقبلية.

عناصر الخدمة المكتبية للأطفال

أ. كتب الأطفال: أسس اختيارها ومواصفاتها

نظراً لأهمية مكتبات الأطفال في المجتمعات المعاصرة وإيماناً بالدور الذي تنهض به هذه المكتبات لابد من العمل على تطويرها واغنائها بمجموعات الكتب والمواد المكتبية الأخرى وتسهيل مهمة تقديمها للأطفال.

ومن الأسس التي يمكن اعتمادها في اختيار كتب الأطفال:

١-الناحية الموضوعية وتتضمن المادة التي تجسد أي فكرة أو تجربة أو معلومات محددة للأطفال والإخلاص والجدية في نقل الأفكار والمعلومات للأطفال والصدق في تصوير الحقائق.

٢-ملائمة الكتاب لمستوى السن : ويعني ذلك التعرف على الميول القرائية للأطفال عبر سني النمو والتطور العقلي والجسمي لكي تكون الفائدة أعم وأشمل في كل مرحلة من هذه المراحل.

٣- الناحية المادية : وتتضمن النواحي الشكلية والجاذبية وطبيعة حجم الحروف، ووضوحها، فضلاً عن الزخارف والصور والرسوم التوضيحية التي تسهم في توضيح النصوص.

٤-تنويع المواد المكتبية كالكتب، والمواد السمعية البصرية، والمراجع والمصورات وكتب المراجع المبسطة .. الخ.

٥. تحقيق التوازن في بناء المجموعة المكتبية.

أما مواصفات كتب الأطفال فهي :

- أن يكون الكتاب مشوقاً في حجمه وشكله.
- أن يهّم موضوعه الأطفال ويسهم في تنمية قدراتهم العقلية
- أن يتضمن موضوعات تربوية وأخلاقية تسهم في صقل شخصية الطفل وتهذيب سلوكه.
- أن يكون ذا حجم مناسب وان تكون حروف الكتابة واضحة ولون الحبر والورق مناسبين لنظر الطفل.
- أن تكون صور الكتاب ملونة وجذابة، وتعطي طابعاً توضيحياً لمادته.
- أن يكون سعره معقولاً لغرض اقتنائه من قبل مجموعة اكبر من الأطفال.

أما بالنسبة لمسؤولية الاختيار فهناك شبه إجماع في الرأي أن المسؤولية النهائية تقع على عاتق أمين مكتبة الطفل، وقد أقر هذا المبدأ أيضا قسم خدمات الأطفال التابع لجمعية المكتبات الأمريكية في إحدى مناقشاته. أما بالنسبة لأوضاع المكتبات العامة الحالية في الوطن العربي والتي لم يتوافر في معظمها أمناء فنيون مؤهلون للقيام بهذه المسؤولية فيمكن أن يتم تشكيل لجنة خاصة تضم مجموعة من المكتبيين الفنيين العاملين في المكتبات العامة بالتعاون

مع مجموعة من الخبراء في وزارات التربية والتعليم وبخاصة من العاملين في مجالي علم نفس الطفل وعلم النفس التربوي.

وفي الآونة الأخيرة من القرن الحالي أفادت كتب الأطفال من التطورات الخاصلة في تكنولوجيا الطباعة فكان أن صدرت كميات كبيرة وبمواصفات جيدة وبلغت مكانة مرموقة في إخراجها الفني الذي يجذب الأطفال للقراءة.. ونتيجة للتطور الحاصل في تكنولوجيا المعلومات وصناعة النشر والتحول الجاري من الكتب المطبوعة أو الأشكال الورقية إلى مصادر المعلومات الإلكترونية.. فقد أنتجت بعض كتب الأطفال إلكترونيا.. ويمثل الكتاب الإلكتروني حلقة من حلقات تطور الوسائط المادية التي تحمل معلومات مفيدة للأطفال وبذلك يحل وسيط مادي محل وسيط مادي آخر كما في حالة الورق الذي حل محل البردي أو الجلود، وقد يتزامن من وسيط مادي مع وسيط مادي آخر مثل تواجد الكتاب المطبوع والإلكتروني معاً في الوقت الحاضر. ويمكن القول أن جميع وسائط أدب الأطفال لها أهميتها وفقاً للطريقة التي تقدم بها إلا أن الكلمة المطبوعة تبقى هي الأساس في تقديم أدب الطفل سواء كانت هذه الكلمة كتاب أم مجلة، لأنها تبقى مع الطفل يرجع إليها ويصطحبها إلى المكان الذي يختاره.

ب- أمناء المكتبات: مؤهلاتهم وصفاتهم

يعد توافر العناصر المكتبية المؤهلة في مجال الخدمة المكتبية العامة للأطفال عنصراً أساسياً وبذلك يمكن القول أن نجاح أو فشل مكتبة الطفل يتوقف أساساً على نوعية العاملين في هذه المكتبات ودرجة ثقافاتهم ومؤهلاتهم ومدى معرفتهم بأدب الأطفال ومعرفة ميولهم القرائية ورغباتهم في مراحل النمو المختلفة. وانطلاقاً من هذه الأهمية لأمناء المكتبات في هذه المكتبات ولكي يتحقق لهؤلاء النجاح في إدارة مكتبة الطفل وتقديم خدمات مكتبية فعالة لابد من توافر نوعين أساسيين من المؤهلات:

١- **مؤهلات شخصية**: ومنها المؤهلات الشخصية العامة كالعطف وحب الأطفال واللباقة والذكاء في التعامل مع الطفل لما يتميز به من رهافة في المشاعر والأحاسيس وخصوبة الخيال، وهناك مؤهلات شخصية تتعلق بالسن وان كانت الصلاحية للعمل في هذه المهنة لا ترتبط بسن معينة إلا انه ينبغي توافر روح المرح والبشاشة والقدرة على كسب قلوب الأطفال. أما بالنسبة للمؤهلات الشخصية المتعلقة بالجنس فهناك من يعتقد أن النساء اكثر تفهماً لعقول ونفوس الأطفال لذلك يكون من المفضل أن تتولى إدارة وتقديم هذه الخدمة امرأة مؤهلة مثقفة تمتلك شخصية جذابة ومؤثرة ولها إلمام بنفسية الأطفال. ويعزز ذلك بعض الإحصائيات التي تشير إلى أن نسبة

العاملات في مكتبات الأطفال في فرنسا هي (٨٠%) وأن نسبة النساء إلى الرجال في دراسة علم المكتبات للسنوات ١٩٥٢-١٩٦١ هي اكثر أيضاً، إلا أن ذلك لا يمنع أن يكون القائم على تأدية هذه المهمة من الرجال الذين يتميزون بالتخصص والموهبة والقدرة على التعامل وجذب الأطفال وتقديم المساعدة لهم.

٢- **مؤهلات فنية:** أصبحت مهنة أمناء مكتبات الأطفال في الدول المتقدمة من أهم وأصعب المهام في مجال الخدمة المكتبية العامة. فهي بحاجة إلى معرفة واسعة بعلوم المكتبات وإتقان فنون العمل المكتبي ومعرفة بعالم الطفل وعمليات التوجيه القرائي، لذلك أخذت مدارس المكتبات والمعلومات في الدول المتقدمة من خلال برامجها في اعداد امناء المكتبات تخصيص بعض المواد الدراسية التي يحصل من خلالها الطلبة على معلومات أساسية حول أدب الأطفال وميولهم القرائية والخدمات المكتبية التي يؤديها أمين مكتبة الطفل. مما يسهم في إتقان فنون العمل المكتبي مع الأطفال، ويساعد أمين المكتبة على اكتساب المهارات الأساسية التي تعينه على العمل مع جمهور الأطفال وبخاصة أن متطلبات هذه المواد الدراسية تتضمن متابعة ومعرفة أدب الأطفال وإعداد قوائم مؤلفات متنوعة، فضلاً عن متابعة ومراقبة البرامج التلفزيونية المتعلقة بالأطفال.

أما بالنسبة للمواد الدراسية التي تشملها أية دراسة متخصصة في مجال مكتبات الأطفال فهي:

أ. اختبار كتب الأطفال وتقويمها.

ب. علم نفس الطفل.

ج. علم النفس التربوي.

د. علم نفس القراءة (ويشمل دراسة للعادات والميول القرائية في أطوار النمو المختلفة).

هـ. نشاطات المكتبة مثل ساعات القصة، المعارض، نوادي الهوايات، الموسيقى... الخ.

ونظراً لتنامي أدب الأطفال وما يصحب مجالات الخدمة المكتبية للأطفال من تغيرات وتطورات متلاحقة يكون من الضروري العمل على مواصلة الدراسة في هذا الميدان والتدريب المستمر والإطلاع على أحدث التطورات لغرض زيادة الخبرات والمهارات بغية تقديم أفضل الخدمات للأطفال.

<u>ج- الموقع والبناية والأثاث</u>

يمثل موقع مكتبة الطفل وبنايتها والأثاث المناسب المريح محوراً أساسياً في خلق الأجواء المناسبة للأطفال وجذبهم وتحفيزهم لزيارة المكتبة واستخدامها. وقد نهضت الدول المتقدمة بتوفير

مستلزمات مكتبات الأطفال والاهتمام بمواقعـــها ومبناهـــا وأثاثـــها بالشكل الذي يبعث جو البهجة والمرح في نفوس الأطفال ومما شجع على ذلك التطورات التكنولوجية في التعليـــم واســـتخدام الأســـاليب التربوية الحديثة. ولا بد من إعطاء صــــورة موجــزة عــن هــذه العناصر الأساسية والتعرف على المبادئ والمعايير التـــي ينبغـــي مراعاتها في الآتي:

١-**الموقع والبناية** ينبغي قبل الشروع في تحديد موقع مكتبة الطفل دراسة المنطقة من حيث كثافة السكان والمســـتويات التعليميـــة والاجتماعية والاقتصادية والصحية من خلال تشكيل لجان تضم المكتبيين المتخصصين والتربويين والمهندسين مع الأخذ بنظـــر الاعتبار ما يلي :

- أن يكون موقع المكتبة في مكان يسهل الوصول إليه مـــن قبـــل الأطفال، كقربه من المدارس أو الأسواق أو تقاطع الطرق.
- توفر المواصلات لتأمين سرعة وصول الأطفال مـــع مراعـــاة الابتعاد عن الشوارع المزدحمة بحركة المرور.
- تقام في شوارع جيدة الإضاءة مأهولة بالسكان لتامين خدمــــات أوسع.

٢- أثاث وأجهزتها المكتبية

تشكل وحدات الأثاث أهمية خاصة لكسب جمهور الأطفال إذا ما روعي في اختياره وعرضه وتنسيقه الذوق السليم والخبرة الفنية وينبغي أن يراعى في اختيار وتنظيم أثاث مكتبة الطفل المعايير الآتية:

١- أن يكون الأثاث مناسباً لأعمار الأطفال وأطوالهم سواء ما يخص الرفوف أو المناضد أو الكراسي.

٢- أن يكون مريحاً، فضلاً عن متانته وتميزه بالألوان الجذابة.

٣- تنسيق الأثاث وترتيبه بالشكل الذي لا يعوق الحركة من جراء تكدسه في الممرات أو قاعات المكتبة.

٤- الاهتمام بالزخرفة والديكور وتوزيع الألعاب والصور وحاملات الأزهار في أماكنها المناسبة ليشعر الطفل بالألفة والبهجة، كما يجب الاهتمام باستخدام الألوان المناسبة للجدران والسقوف. فيفضل استخدام الألوان الرمادية أو الخضراء الفاتحة في طلاء الجدران لتلافي تعب عيون الأطفال، وكذلك يكون اللون الأبيض الناصع أنسب الألوان للسقوف.

٥- يفضل تجهيز القاعة المخصصة لغرض الأفلام وسماع الموسيقى بأجهزة التسجيل الصوتية والأشرطة ومواد عرض الأفلام ومتطلباتها.

٦- يراعى فرش الأرضيات بالمطاط أو الفلين أو مواد أخـــرى جديدة لامتصاص الصوت على أن تكون منسجمة مع لـــون الأثاث والجدران.

٧- أما بالنسبة لنوعية الرفوف فهناك الرفوف الخشبية والمعدنيـة والبلاستيكية. وتشير بعض الدراسات إلى أن المستقبل أمـــام الرفوف البلاستيكية لأنها قوية التحمل، سهلة الصيانة بالنسبة للرفوف الخشبية واقل ضوضاء من الرفوف المعدنية.

د- خدمات وبرامج مكتبة الطفل

وتتمثل بمجمل النشاطات والفعاليات التي تقدمـــها المكتبـــة لجمهور الأطفال لغرض كسبهم وتشجيعهم علـــى ارتيـــاد المكتبـــة واستخدامها.

كما تشمل النشاطات الخارجية التي تؤديها المكتبة لغـــرض التعريف بخدماتها على نطاق أوسع خارج جدرانها للاتصال الدائـــم مع جمهور الأطفال في مختلف الأمـــاكن وكذلـــك لإيصـــال هـــذه الخدمات والبرامج إلى المؤسسات والجهات التي تعنـــى بالطفولـــة والأطفال. ومن هذه الأنشطة.

١- **تشجيع القراءة عند الأطفال**

تعزى تنمية القراءة وتشجيعها عند الأطفال إلى عوامل عديدة كالعوامل الاجتماعية والثقافية لأسر الأطفال وهناك العوامل البيولوجية للأطفال أنفسهم ومنها الشخصية والاجتماعية التي تؤثر في تقبل الطفل وتوجيه ميوله القرائية. ويتمثل دور المكتبة في هذا المجال من خلال توفير مصادر المعلومات التي تناسب اهتمامات الأطفال، وتوفير الأجواء المريحة الجذابة للمطالعة والنشاطات والبرامج المكتبية كإقامة المعارض واللقاءات والندوات وإشراك الأطفال فيها، وفتح أبواب المكتبة لساعات أطول وسواها.

ويتسع دور المكتبة في هذا المجال من خلال تعاملها مع مستويات مختلفة من الأطفال الموهبين والعاديين والمتخلفين، وكل فئة لها خصوصيتها واحتياجاتها وبخاصة الموهوبين والمتخلفين قرائياً. ولا يقتصر تعامل المكتبي على تقديم الحلول لطبيعة المشكلات النفسية وحدة المزاج وإنما توفير الوسائل المساعدة التي تدفع الطفل للتخلص من هذه المعوقات بتقديم المطبوعات الثقافية التي تبعث في نفس الطفل الثقة وتشبع ميولهم ورغباته، وتنمي لديه الاستعداد للمتابعة والاطلاع والقراءة المجدية.

٢-ساعة القصة Story Hour

تعد رواية القصة من أهم الأنشطة والفعاليات المحببة لـــدى الأطفال وتمثل اقدم أشكال الأنشطة المتميزة التي تقدمها المكتبـــات العامة ومكتبات الأطفال وبخاصة في الولايات المتحـــدة الأمريكيـــة وبريطانيا.. والغرض منها إثارة تطلعات الأطفال وشـــد انتباهـــهم وتحفيزهم لمتابعة مضامين القصص الهادفة والتربويـــة والخياليـــة فضلاً عن إسهامها في زيادة ثروة الطفل اللغوية وتحسين عمليـــات القراءة وتوسيع مداركهم في هذا المجال فهي من أهم أدوات التوجيه القرائي الجماعي. وتستند رواية القصة على عنصرين أساسين هما القصة المختارة التي ينبغي إن تتجسّد فيها المضامين التربوية والقيم النبيلة وحب الوطن، وان تتناسب مع مســتويات أعمــار الأطفــال المختلفة والعنصر الثاني راوي القصة الذي ينبغي إن يكون متقنـــاً لهذا الفن الرفيع من خلال إجادته لأسلوب القراءة وأسلوب الحركات وخفض الصوت ورفعه تبعاً لأحداث القصة وسواها.

وهناك بعض الأسس والمعايير التي يعتمـــد عليـــها نجـــاح القصة وروايتها ومنها:

أ. اختيار القصة بما يتناسب مـــع أعمـــار الأطفـــال وقدراتـــهم وإدراكهم لمضمون ولغة القصة.

ب. مدى تفاعل الأطفال وإشراكهم في المحاورة والإجابة على بعض الأسئلة المتعلقة بأحداث القصة.

ج. الدعاية المسبقة للقصة من خلال الاتصال الشخصي بجمهور الأطفال أو من خلال الإذاعة المحلية للمكتبة والاتصال بالمدارس القريبة.

د. اختيار المكان المناسب من حيث التأثيث والإضاءة والديكور والتهوية مما يسهل للطفل متابعة الاستماع ويزيد في تشويقه ومشاركته في متابعة أحداث القصة.

هـ. يفضل أن تحكى القصة وتروى لا أن تقرأ قراءة عادية ورتيبة مع مراعاة استخدام الحركات والإشارات، ويفضل أيضا استبدال راوي أو راوية القصة بين الحين والآخر لتنويع الأساليب والأصوات التي يستقبلها الطفل.

و- يفضل تحديد الوقت الذي تبدأ فيه رواية القصة في المكتبة ليتسنى للأطفال معرفة ذلك والوصول إلى المكتبة في الوقت المحدد. فقد تتنوّع أماكن روايتها كان تكون في حديقة المكتبة أو المتنزهات القريبة من المسابح أو النوادي الخاصة بالأطفال لخلق أجواء اكثر تلونياً وإثارة وجاذبية.

٣- معارض الكتب Exhibitions

وتمثل أيضاً وسيلة مهمة من وسائل التوجيه القرائي لتعريف الأطفال بالكتب والإصدارات الحديثة المتنوعة. ولكي تحقق هذه المعارض فاعليتها وأهدافها لابد أن يتم الإعلان عنها من خلال وسائل الإعلام وان يتم عرضها بصورة مشوقة وجذابة سواء أكان ذلك داخل مبنى المكتبة أو في أماكن أخرى. ويفضل أن تقام المعارض في المناسبات الوطنية والقوية والعالمية على أن يصاحب ذلك تعريف بأهميته هذه المعارض ونوعية المطبوعات التي تضمّها ونسب الخصم التي تتعلق ببيع بعض المطبوعات من خلال توزيع بعض الأدلة والمنشورات الخاصة بالمعرض.

٤- عرض الأفلام

تسهم المواد السمعية البصرية بإثارة انتباه الأطفال وتوسيع مداركهم وإكسابهم الخبرة والمهارة ويتضح ذلك في عرض الأفلام بأنواعها المختلفة ومنها أفلام (الكارتون) والأفلام التعليمية والتربوية والترفيهية على أن يراعى في اختيار هذه الأفلام عنصر التشويق والمضامين الهادفة.

٥- الموسيقى والرسم والشعر

وتسهم جميع هذه النشاطات في تنمية مواهب الأطفال من خلال الممارسة العلمية داخل القاعات المخصصة لها في المكتبة

وإتاحة الفرصة لهم للتعبير عن أحاسيسهم وانفعالاتهم فضلاً عن إسهاماً في بلورة الحس الفني والذوق الجمالي والأدبي على أن تتوافر مستلزمات هذه النشاطات في مكتبة الطفل كأدوات الموسيقى والرسم والقطع الموسيقية ودواوين الشعر. ولا بد أن يشرف على هذه الأنشطة المتخصصون والفنيون ممن تتوفر فيهم الخبرة والرغبة وحب العمل مع الأطفال.

٦- زيارة المدارس

لتحقيق الفائدة المرجوة من هذه الزيارات لابد من العمل على تنظيمها وبرمجتها ووضع الخطط التعاونية التي تتم بين مكتبات الأطفال والمدارس المحيطة بها. وهناك مجموعة من النقاط التي تراعى فيها زيارات الأطفال للمكتبة وهي :

أ. أن يصاحب الأطفال معلم يأخذ على عاتقه توضيح ما يتعلق بمكتبة الطفل، وملاحظة اهتمامات الأطفال والتعرف على مواهبهم وميولهم.

ب. يفضل أن تكون مجموعات الأطفال الزائرين صغيرة قدر الإمكان لكي تعم الفائدة جميع الأطفال.

ج. يفضل أن يصاحب هذه الزيارات بعض التطبيقات العملية والمشاهدات التي تخص تنظيم ممتلكات وأثاث ومجاميع المكتبة.

٧- توسيع نطاق الخدمة المكتبية للأطفال من خلال العمل مع المؤسسات الثقافية والاجتماعية كالمدارس، والملاعب والنوادي والمستشفيات والمؤسسات العلاجية ، فضلاً عن تقديم برامج الخدمة المكتبية للمعوقين (Handicapped) وتشمل فاقدي البصر، والصم والبكم، ومجموعات الأطفال المعوقين نفسياً وعاطفياً والمتخلفين عقلياً.

الخدمات الاستشارية

١- ماهية الاستشارة والخدمات الاستشارية

يمكن تعريف الاستشارة بمفهومها التقليدي بأنها البحث الرسمي لنصائح أو استشارات تتعلق بمشكلة أو مجموعة مشكلات تحتاج إلى معالجة خاصة أو وضع توصيات معينة من قبل خبير متخصص في المجالات المهنية والإدارية والفنية. أما الخدمات الاستشارية Consulting Services فتمثل معالجة اجتماعية منظمة يتصدى من خلالها خبير مهني مؤهل لمساعدة الزبائن سواء كانوا أو مؤسسات في مختلف مجالات العمل في حقل المكتبات والمعلومات.

وتمتد جذور هذه الخدمة بأشكالها المبسطة وغير المبرمجة إلى تاريخ نشوء المؤسسات المكتبية ودور الوثائق على اعتبارها

مؤسسات خدمية تحتاج إلى المشورة والنصيحة والتي تتمثل بإرسـاء العلاقات الاجتماعية والشخصية لمساعدة المكتبيين في تذليل بعـض الصعوبات والمشكلات التي تعترض سبل العمـل المكتبـي. وقـد حصل تطور واضح في تقديم هذه الخدمات منذ مطلع الثلاثينات من هذا القرن في الولايات المتحدة الأمريكية تشمل خدمـات مختلفـة لجميع أنواع المكتبات وبمرور الزمن ونتيجـة للتطـورات التـي حصلت في مهنة المكتبات والمعلومات وتأثير التقدّم العلمي والتقنـي وتوسيع آفاق الخدمة المكتبية فقد تطورت خدمة الاستشارة لتلبّـي احتياجات مختلف أنواع المكتبات ومنها المكتبات العامـة فكـان أن وجدت الاستشارة المكتبية في مجال تصميم مباني المكتبات، وبنـاء وتنمية مجموعتها، وفي خدمات الأطفـال ، وفـي الإدارة، وفـي استخدام الحواسيب وتطبيقاتها في أعمال وخدمات المكتبات، وفـي المكتبات المتنقلة وسواها. وكانت الحاجـة إلـى اسـتخدام هـؤلاء الاستشاريين في هذه المجالات تعزى إلى الأسباب الآتية كما بينتـها هيئة المؤتمر الصناعي الوطني في الولايـات المتحـدة الأمريكيـة National Industrial Conference Board (NICB) وكالآتي:

١- نقص المعرفة والكفاءة الفنية في المكتبات.

٢- نقص الخبرة في الحقول الجديدة.

٣- عدم قدرة القوى البشرية في هذه المكتبات على تنفيذ البرامج الجديدة أو التكيف مع الأعمال المكتبية التي تفوق طاقة العاملين.

٤- الحاجة إلى التوسع في مجال الإعداد المهني والتخصصي.

٥- الرغبة في وجود قرار ورأي مستقل لمواجهة الإدارة.

٦- الحاجة إلى وجهة نظر موضوعية حول مشكلة داخلية متنازع عليها.

٧- تعزيز قدرة المكتبة في حل المشكلات المتشابهة التي قد تحدث في المستقبل.

٨- المساهمة في التأثير على المكتبة كنظام متكامل وليس الإسهام في حل المعضلات التي تواجهها فحسب.

ويمكن تقديم هذه الخدمات الاستشارة الفردية التي يقدمها خبير متخصص في مجال معين أو من خلال الهيئات والشركات الاستشارية (Consulting Firms) التي تقدم خدماتها إلى المكتبات. وعادة ما تتوافر قوائم بأسماء وعناوين الاستشاريين وتخصصاتهم المختلفة مثل دليل الاستشاريين المكتبيين المنشور من قبل شركة بوكر عام ١٩٦٩ (Directory of Library Consultants) كما تمتلك جمعية المكتبات الأمريكية قائمة خاصة بالمستشارتين في مختلف مجالات العمل المكتبي.

٢- أدوار الاستشاريين ووظائفهم The Roles and Functions of Consultants

تتباين الأدوار والوظائف التي ينجزها الاستشاريون وفقاً لطبيعة أعمال المكتبات ونوعية المشكلات الخاضعة للدراسة والعلاج وطبيعة التخصص المهني والخبرة والمهارة التي يمتاز بها هؤلاء الاستشاريون.

وبشكل عام يمكن تحديد الأدوار والوظائف المتعلقة بهم كالآتي:

١- التقييم الموضوعي للحالة: ويعد دوراً نموذجياً يتم من خلاله دراسة الحالة وتحديد أبعادها، وفي هذا الدور يستخدم الاستشاريون تخصصهم المعرفي ومهاراتهم بجمع المعلومات وتقييم الحالة. ومن ثم وضع التوصيات الخاصة بمعالجتها.

٢- دور المرشد العلمي: وفيه يكون الاستشاري خبيراً علمياً يحدد الحاجات التكنولوجية ويصمم أو يعدل النظم الموجودة أو يبتكر طرق أخرى جديدة. ونتيجة للتطورات التقنية التي تمثل مشكلة تعاني منها المكتبات ونظراً لافتقار العاملين في المكتبات

للخبرات والمهارات التقنية تظل الحاجة قائمة لاســـتخدم ذوي الخبرة من الاستشاريين في هذه المجالات.

٣- معالجة مشكلات المنظّمات: ويعد من الأدوار التقليدية التـــي يمارسها المستشار من خلال دعوته من المنظمة لحل مشـــكلة معينة كضعف المجموعة المكتبية أو ضعف أداء العـــاملين أو سوء التنظيم والإدارة أو طلب خدمات جديدة من المستفيدين.

٤- الدور الرابع يمثل الوظيفية التربوية والتدريبية. وتكرس لمثـــل هذه المهمة المصادر الخارجية لتخطيـــط وتنفيـــذ النشـــاطات التدريبية. فبعض الخبراء والمستشـــارين يختـــص بمســـاعدة المستفيدين وتلبية احتياجات التدريب ضمن نطاق مؤسســـاتهم. ويهتم البعض الآخر بتصميم وإنشـــاء ورش عمـــل وإقامـــة المؤتمرات والحلقات الدراســـية لحـــل المشـــكلات المتعلقـــة بالمؤسسات.

٥- أما الدور الخامس فيتمثل بالإجراءات الاستشارية التي يتم من خلالها تقديم النصائح ومساعدة المستفيدين في تحديد وإنجـــاز التطورات الخاصة بالمشكلة. وتشمل هذه الإنجازات التخطيط والتدريب والمناقشات. وفي بعض الأحيان تتطلب تغيير بعض الاستراتيجيات التي تتضمن هذه النشاطات.

وقبل الإقدام على اختيار الاستشاريين لابد لإدارة المكتبة أن تتأكد من وجود مشكلة معقدة فعلاً وتتطلب البحث عن حل معقول وعدم قدرة المكتبة على وضع حل لها، فصلاً عن إمكانية المكتبة في الحصول على أموال كافية لتأجير هؤلاء الخبراء. وقد وضعت هيئة المؤتمر الصناعي الوطني في الولايات المتحدة الأمريكية معايير ومواصفات لاختيار الاستشاريين ومنها:

١- المؤهلات والمواصفات الشخصية للمستشارين الذين وقع عليهم الاختيار.
٢- المدخل أو الطريقة التي تعالج بها المشكلة.
٣- الوقت المقدر المطلوب لإنجاز العمل.
٤- الكلفة المقدرة للإنجاز.
٥- متطلبات المساعدة لموظفي المكتبة.
٦- المعايير الثانوية الأخرى كالبحث عن فرد أو هيئة استشارية وفيما إذا كان البحث عن استشاري لموضوع معين أو استشاري عام.

يضاف إلى ذلك هناك من يرى أهمية معرفة الاستشاري بالتطورات الحديثة والأفكار والطرق الجديدة في ميدان العمل المكتبي وفوق هذا كله ينبغي للاطلاع على تجارب هؤلاء ونجاحاتهم في أنواع مختلفة من المكتبات وقدرتهم على تنمية وبناء

علاقات متينة وودّية مع العاملين في المكتبة بما يحقق حالة التفاعل التام ويعكس الشعور المبنى على الثقة والاحترام.

الخدمة المكتبية للمكفوفين

يشكل المكفوفون نسبة عالية من الفئات الخاصة والذين تقدم المكتبات العامة خدماتها لهم فضلاً عن المؤسسات والجهات ذات العلاقة. ومن بين هؤلاء نجد

- الكفيف الذي لا يستطيع الأبصار بشكل مطلق.
- ضعيف البصر الذي يحتاج إلى معالجة ورعاية خاصة.
- الكفيف بالوراثة.
- الكفيف بسبب الحوادث المختلفة.

<u>نظرة تاريخية</u> يرجع البدء في تعليم المكفوفين بطريقة اللمس إلى القرن السابع عشر الميلادي وكانت الأنظمة الأولى تتكون من حروف الهجاء التي تقدم إليهم في أشكال محفورة أو بارزة ومع تطور فنون الطباعة والتوسع في محو الأمية بين القطاعات في المجتمع الدولي زادت الحاجة إلى أنظمة القراءة باللمس، وحتى القرن التاسع عشر لم تكن هذه الأنظمة قد تطورت بالقدر الكافي فضلاً عن التكاليف الباهظة لإنتاجها على طريقة برايل أو على الأشرطة. وقد ظهرت هذه الخدمة في عام ١٨٥٨ عندما أعطت

ولاية Kentuky رخصه لإنشاء دار الطباعة الأمريكية للمكفوفين. وفي عام ١٨٦٨ تسلمت مكتبة بوسطن العامة ثمانية كتب بحروف نافرة وأنشأت قسماً للمكفوفين، كما أنشأت مكتبة الكونغرس غرفة مطالعة للمكفوفين عام ١٨٩٧ واشتملت على حوالي (٥٠٠) كتاب ومادة موسيقية بطباعة نافرة. وفي عام ١٩١٣ عملت مكتبة الكونغرس على امتلاك نسخة من كل كتاب يصدر عن دار الطباعة الأمريكية للمكفوفين. وقد توسعت هذه الخدمة عندما صدرت الأوامر لمكاتب البريد في الولايات المتحدة بإرسال الكتب من والى المكفوفين مجاناً، وكان ذلك في عام ١٩٠٤.

ويمكن القول أن الخدمات المنظمة قد بدأت في الولايات المتحدة منذ عام ١٩٣١ وتقدم لحوالي ١,٤% من مجموع السكان البالغ عددهم الآن اكثر من (٢٥٠) مليون، وتشمل بناء مجموعات من الكتب المطبوعة بطريقة برايل، فضلاً عن استخدام وسائل أخرى متنوعة مثل إنتاج الشرائط المسموعة، وخدمات الراديو القارئ وسواها نتيجة للتطورات التكنولوجية التي حصلت منذ الستينات وأثرت في خدمات المكتبات والمعلومات.
وإذا كانت المكتبات العامة تؤدي دورها الفاعل في خدمة الفئات الخاصة في المجتمع وبضمنهم المكفوفين، فان هناك وجهات نظر تؤيد وجود مكتبات منفردة للمعاقين والمكفوفين .فعلى سبيل المثال

توجد في نيوجرسي في الولايات المتحدة الأمريكية عشرون مكتبة للمكفوفين والمعاقين جسديا.وقد أوجدت الولاية شبكة عمل بين هذه المكتبات العشرين محققة التعاون والتنسيق فيما بينها في تبادل المعلومات ،وعقد الدورات الخاصة بمهنة المكتبات .وتقوم بتعليم لغة الإشارة، والحصول على تبرعات لشراء المجموعات والوصول إلى المعاقين وخدمتهم على مستوى الولاية.

أما في الاتحاد السوفييتي (سابقا) فقد بدأت الخدمات المكتبية لفاقدي البصر خلال العقد الأول من القرن التاسع عشر ،واعدت الكتب الخاصة بهم ، وقد ظهرت أول دورية مطبوعة بالحروف البارزة عام ١٩٢٤ بعنوان (حياة الكفيف) وقد نشرت أول مجموعة من كتب برايل في مدينة أوزبكستان أما أول مطبعة خاصة تنتشر كتب برايل فقد أسست في أواخر الخمسينات في مدينة طاشقند واستطاعت أن تنشر حوالي نصف مليون نسخة ، وفي علم ١٩٦٠ نجحت مكتبات المكفوفين في استقطاب اكثر ٧٥% من أعضاء اتحاد المكفوفين ممن أتقنوا نظام برايل. وقد وجدت في الاتحاد السوفيتي (٦٧) مكتبة ثابتة للمكفوفين، و (١٤٢) مكتبة فرعية (branch Library) وكذلك (١١٨٦) متنقلة (Mobile Library). وقد وصلت خدمة المكفوفين إلى منازلهم وكانت الكتب تقدم لهم عن

طريق الإعارة من المكتبات الأخرى لسد احتياجات القراء من هذه الفئات.

أما في الوطن العربي فقد عرفت طريقة برايل عام ١٨٩٧ حيث وضعت لها رموز خاصة في مدينة القدس في فلسطين، ثم انتشرت إلى أقطار الوطن العربي الأخرى. وكان للجمعية العربية للمكفوفين في القدس التي أسست عام ١٩٣٢ دورها في تطوير الرموز العربية. وقد قدمت للمكفوفين العرب كتباً عديدة مطبوعة بطريقة برايل وعدداً من الدوريات أشهرها مجلة (صوت الضمير). وفي عام ١٩٦٧ جمدت سلطات العدو الصهيوني نشاط هذه الجمعية.

وهناك العديد من المعاهد والمؤسسات التي تعنى بالمكفوفين في معظم أرجاء الوطن العربي. ففي الأردن على سبيل المثال هناك المركز الإقليمي للكفيفات الذي أسس عام ١٩٧٤ في عمان، وهو يتبع المكتب الإقليمي للجنة الشرق الأوسط للمكفوفين ومقرها في الرياض بالمملكة العربية السعودية، وتضمّ مكتبته كتباً مكتوبة بطريقة برايل فضلاً عن الكتب الناطقة، وهناك أيضاً معهد النور للمكفوفين الذي أسس في عام ١٩٦٩ ويقوم بتعليم الموسيقى والطباعة بطريقة برايل والطباعة العادية فضلاً عن وجود مكتبة

ناطقة تحتوي على أشرطة مسجلة ينتجها المركز الإقليمي في السعودية.

وقد تم تركيب الحواسيب في مقر المكتب الإقليمي بهدف خدمة المكفوفين في الوطن العربي. وقد بدأت عمليات إنتاج التسجيلات النقطية منذ بداية المحرم عام (١٤٠٣هـ). وقد انتج منذ ذلك التاريخ ما يزيد على (١٢٠) مطبوعاً دراسياً وعلمياً بما يتناسب وحاجات المكفوفين.

ويمكن القول أن هذه الخدمات في الدول النامية محدودة ودون المستوى المطلوب فهناك إنتاج محدد للكتب المطبوعة بطريقة برايل أو التسجيل على الأشرطة، وليس هناك خدمات مكتبية عامة أو منظّمة والقليل من الدول النامية هي التي أنشأت استوديوهات التسجيل الخاصة، ومعظم المواد القرائية ممنوحة كهدايا من الدول المتقدمة، وستزداد حدة هذه المشكلة مع زيادة التطور التكنولوجي بتكاليفه التي لا تقدر عليها الدول النامية.

<u>الطرق والوسائل التي يمكن من خلالها تقديم هذه الخدمة</u>

تنهض المكتبات العامة بتقديم هذه الخدمة للمكفوفين من خلال الآتي :

١- توفير الكتب ذات الخط الكبير لمساعدة ضعـــاف البصـــر. وقد أصدر (Bowker) الكتب ذات الخط الكبير Large Type Books In Print وهو من المصادر الهامة في هذا المجـــال. وأصدرت دار الطباعة الأمريكية للمكفوفين فهرساً عاماً للكتـــب المنهجيــة General Catalogue of Large Type Text Books وكذلك تنتج العدد من المكتبات مطبوعات المعلومـــات بخط كبير لتلبية حاجات مثل هؤلاء المستفيدين.

٢- اعتماد الكتب الناطقة (التسجيلات الصوتية)

توفر العديد من المكتبات العامة هذه التسجيلات الصوتيـــة. وتصدر الدار الأمريكية للطباعة للمعوقين كتبـــاً منهجيـــة بوســـائل متنوعة وتحتفظ بتسجيلات لهذه الكتب مسجلة، كمـــا تقـــوم شـــركة التسجيل للمكفوفين بتسجيل كتب تعليمية وتعيرها مجاناً للمكفوفيـــن والمعاقين جسدياً ويصدر فهرس سنوي يوزع بسعر رمزي في هـــذا المجال.

ومن الأمثلة الرائدة للمكتبة الناطقة يمكن التطرق للخدمـــات التي تقدمها المكتبة العامة في (ناشـــفيل) فـــي الولايـــات المتحـــدة الأمريكية. وقد أنشئت هذه الخدمة للمكفوفين والمعاقين بدنياً نظراً لتأخر إنتاج وتوزيع المواد القرائية بطريقـــة برايـــل أو بالأشـــرطة المسجلة، أو بتسجيلات الكتب الناطقـــة. وتبـــدأ المكتبـــة الناطقـــة Talking Library إرسالها على الهواء مباشرة في الساعة السادسة

صباحاً مع تقديم برنامج مختلف في كل يـــوم، ويقـــوم متطوعـــون بإعداد هذه البرامج.

وقد تم استخدام حاسبات تفهم الكلام Voice Recognition وتركيبه وذلك باستخدام برمجيات منخفضة الكلفة، فعلى سبيل المثال يمكن اقتناء برنامج يتعرف على الصوت، ويحول الكلام المكتوب إلى أصوات بمبلغ ١٠٠ دولار. ومن أهم استخدامات هذه البرمجيـــات خدمة المعاقين كالمكفوفين الذين يمكنهم استخدام برامج قراءة الشاشة Screen readers والتي تلتقط كل الكلمات المرسلة للشاشة وتحولها إما إلى لوحة إظهار بصيغة برايل أو تحول هذه الكلمات إلى مركب كلمات ليقوم بلفظ هذه الكلمات بصوت مرتفع.

٣- خدمات الراديو القارئ: وتـــؤدي هـــذه الخدمـــات بعـــض المكتبات العامة، مثل المكتبة العامة في ناشفيل التـــي تمـــارس تشغيل محطة الراديو (WPLN) وهي تذيع على موجـــات FM الموسيقى الكلاسيكية والبرامج المعلوماتية والإخبارية. وتـــزود المكتبـــة الناطقـــة (WPLN) ضعـــاف البصـــر بمســـتقبل (Receiver) مجاناً. وهو مخصص لاستقبال هذه الإذاعـــة. أي إنها لا تسمع بوساطة الجمهور العام على أجهزة الراديو العادية. كما تكون الإعارة متاحة لمواطني ناشفيل ممن تنطبـــق عليـــهم

صفات ضعاف البصر والمكفوفين. وقد وصل عدد أجهزة الاستقبال التي وزعتها المكتبة العامة مجاناً للمكفوفين إلى اكثر من (١٥٠٠) جهاز في عام ١٩٨٠. وفي عام ١٩٩٠ ككان هناك اكثر من (١٥٠) خدمة إذاعية قرائية تقدم آلاف الساعات من البرامج. ومن الأمثلة الأخرى للمكفوفين في الدول الأخرى. يمكن الإشارة إلى أوزاكا في اليابان. إذ يقدم الراديو الياباني خدمة قرائية إذاعية من خلال الأقمار الصناعية. وتقوم هذه الخدمة بترجمة مواد عالمية وبخاصة التي تنتج في الولايات المتحدة الأمريكية. وتعمل على إذاعتها أسبوعيا.

وفي إندونيسيا يقدم الراديو الوطني عدة ساعات كل يوم القراءة لتصل إلى مختلف أنحاء البلاد.

وفي استانبول – تركيا. تقوم محطات الراديو بالتعاون مع هيئة خدمة المكفوفين بتقديم خدمة قرائية إذاعية.

أما في المملكة المتحدة فهناك أكثر من (٢٤٠) جريدة ناطقة تقرأ على أشرطة الكاسيت المسموعة.

وفي ملبورن باستراليا هناك خدمة قرائية إذاعية تقدم لمدة (٢٤) ساعة بتقنيات حديثة.

٤- توفير الآلات القارئة التي تقوم بتحويل المواد المطبوعة العادية والصور المرئية إلى مواد مقروءة يمكن إحساسها

وتمييزها بالأصابع. إذ يقوم المستعمل بتحريك كاميرا صغيرة عبر خط الطباعة، ويكون إصبع يده الأخرى على شاشة مقروءة، ومع تحريك الكاميرا يتم إعادة إنتاج الصورة على الشاشة المقروءة.

وقد قدمت شركة (Kurzweil) لإنتاج الحاسوب آلة القراءة التي تحمل اسمها. وتتكون من حاسوب وكاميرا لتحويل المواد المطبوعة إلى كلام. ويستطيع المستعمل التحكم في معدل سرعة الكلام.

٥- توفير وسائل التكبير لمساعدة الأشخاص الذين يتمتعون ببصر ضعيف (مكبرات النص) ومن هذه المكبرات التي تستعمل لتكبير النص والتي ينبغي أن يعرفها موظف المكتبة هي Edoralite وبعض هذه النماذج لها إضاءة داخلية. تساعد في إضاءة النص. والأنظمة المغلقة لدوائر التلفزيون استعملت لإيجاد شكل مكبر للوسيلة المطبوعة.

٦- كان للأقراص المكتنزة في التسعينات دوراً واضحاً لخدمة المكفوفين. وقد قام الباحث ماتس (Mates, B.) بشرح الطرق العديدة التي يمكن بها إفادة المكفوفين من تلك الأقراص التي تعبر عن مختلف قواعد المعلومات الإلكترونية المحلية والدولية. وبيّن كيفية تحويل الخدمات المرجعية والوثائق التاريخية

الأمريكية إلى نظام برايل والى حروف مطبوعة كبيرة ومخرجات صوتية.

٧- استخدام الحواسيب في الإتاحة الفورية للمعلومات للمكفوفين واستخدام المواد الرقمية. إذ يمكن لشبكات الحواسيب ربط المكفوفين والمشاركة في المعلومات فيما بينهم. وهذا ما أشارت إليه بعض الدراسات التي عكست التجربة اليابانية في هذا المجال مركزة على ما سمي (بالرؤية الاصطناعية) بوصفها الطريقة المثلى لتأدية هذه الخدمة. أما دراسة كنج (King, Stephen 1995) فقد أوضحت أن المعلومات تتجه إلى الشكل الرقمي الذي سوف يؤدي إلى ثورة في خدمة المكفوفين لتوفير المعلومات لهم. وقد ركز الباحث على ضرورة أخذ الاعتبارات الآتية:

أ. الاحتياجات المتغيرة للمستفيدين.

ب. التكنولوجيا المتغيرة لعلم المعلومات.

ج. التغيرات بالنسبة لمصادر المعلومات.

وبالنسبة للتغيرات في التكنولوجيا أشار إلى أن المواد السمعية والنصّية يمكن أن تندمج معاً في الشكل الرقمي، كما أن المعلومات الإلكترونية قد أصبحت نشاطاً تجارياً رئيساً ينشر قواعد

المعلومات التجارية كالأقراص المكتنزة (CD-ROM) والإنترنت وسواها.

٨- على المكتبات العامة توفير الأجهزة والمواد الأخرى من خلال التبرعات والتعاون مع المؤسسات التي ترعى المكفوفين والاتفاق مع الشركات التي تصنع الأجهزة على ضرورة إيجاد حسم بنسبة مئوية من أثمانها وتعويض الشركات بإقامة معارض لأجهزتها في المكتبة العامة.

٩- العمل على توظيف بعض العاملين من المكفوفين في المكتبة العامة، وبذلك تؤدي دوراً اجتماعياً فضلاً عن دورها الثقافي ، والتعليمي، والترفيهي.

ومن خلال ما تقدم يظهر الدور الذي تضطلع به المكتبات العامة كمركز للإشعاع الفكري والثقافي . وقد تعدى واجبها حدود توفير مصادر المعلومات إلى تلبية احتياجات القراء وتحقيق رغباتهم وتوجيههم وإثارة الرغبة لديهم في القراءة، ولم تعد رسالتها في تقديم خدماتها مقتصرة على الأسوياء والقاطنين في المدن، بل أصبح لزاماً عليها أن تجند طاقاتها وإمكاناتها في خدمة الفئات الأخرى من المجتمع والذين عجزوا لأسباب مختلفة من الوصول إلى المكتبة. وهكذا باشرت بتقديم خدماتها إلى المقعدين وكبار السن والمكفوفين

ووفرت مطبوعات خاصة تضم المكتب الناطقة والكتب ذات الحروف البارزة والتسهيلات الأخرى. وكان المكتبيون المتطوعون يؤدون مثل هذه الخدمات، ثم تحولت لان تكون جزءاً من نظام الخدمات في المكتبات العامة وبذلك يأخذ التشريع أهميته في المكفوفين وتصبح هذه الخدمة موازية لخدمة الأسوياء في المكتبات العامة لتهيئة البيئة المناسبة لجعل هذه الفئات في المجتمع عناصر إيجابية تسهم في الحياة الاجتماعية والثقافية والتنموية وبناء المجتمع.

<u>خدمات الصم :</u>

تعد عملية السمع عند الإنسان عملية ميكانيكية معقدة، تعمل بطريقة دفع عصبية، ومن الممكن أن تعطب هذه العملية إذا تعرضت لحادث أو مرض وتختلف الأسباب لدى المصابين بضعف السمع فقد تكون نتيجة لمرض أو حادث، أو نتيجة لمرض وراثي أو التقدم في السن. وقد تبين لبعض الدراسات التي أجريت أن هناك تناسباً بين كبر السن والإصابة بالصم.

ومهما يكن فان الأعمال والنشاطات التي تسهم بها ا لمكتبة في خدمة الصمم هي:

١-**<u>مصادر المعلومات عن الصم والضعف السماعي</u>** هناك العديد من المصادر التي تتحدث عن الصمم والضعف السماعي، كما يوجد عدد كبير من الوكالات في معظم المجتمعات البشرية تقدم

الإرشاد التعليمي والتشجيعي لهذه الحالات ويمكن استعمال المكتبات كمصادر لهذه المعلومات. كما أن الأفلام والمشاهد التلفزيونية التي تنتجها مكتبة (بروكلن) والمتعلقة بنصائح عملية للآباء واحتياجات الأطفال الخاصة تلعب دوراً في هذا الإطار وقد استخدمت هذه المشاهد في عدد من المكتبات وأعطت نتائج جيدة.

٢- **برمجة المكتبة للأفراد المعاقين سمعياً** تقدم الوسيلة المرئية نشاطات مكتبية مختلفة ومبرمجة للأفراد المعاقين سمعياً مثل الصور والوسائل البصرية. وتقوم سجلات التاريخ الأمريكي للصم بإصدار دليل سنوي بالبرامج والخدمات التي تقدمها مؤسسة رعاية الصم الأمريكية لهؤلاء الأفراد ويحتوي هذا الدليل على برامج تثقيفية خاصة وفي عام ١٩٨٠ اقترح (بيهل) استعمال الوسائل البصرية عند قيام أحدهم بمحاولة سرد قصة وقد انتج هذا العالم (مختبر قصة مرئي) لجعل المعاقين سعداء. وفي عام ١٩٨٢ نشر كل من (بيهل وتوماس) كتاباً بعنوان (البرامج في لغة الإشارة) لتعريف القارئ بكيفية الأخبار القصصي للصم والمعاقين سمعياً ويحتوي على قصص وصور وكتب تستخدم فيها الصور والخيالات المرئية بطريقة تربط بين اللغة والصورة والإشارة. وهناك تأثير كبير للكتب الموجودة في المكتبة والتي تتعلق بالصم وتعليمهم وتدريبهم.

٣- توظيف بعض الصم في المكتبة وبخاصة المؤهلين منهم مكتبيـاً والذين يتقنون لغة الإشارة ومثل هذا الإجراء يشكل نقلة جوهرية في أوضاع وخدمات المكتبات العامة لان مثل هذا الشـخص سـيكون حافزاً للعاملين في المكتبة لتقديم خدمات أفضل، كما يسـاعد علـى التخطيط لبرامج مؤثرة ومفيدة في هذا المجال.

٤- تعتبر مهارات الاتصال التي تستخدمها بعض الأنظمة مفيدة فـي هذا المجال. فجهاز (TDD) على جهاز التلفون يتضمـن معرفـة تربط بين تيارين كهربائيين يسمحان للإشارة الصوتية بالمرور خلال الجهاز فترسل وتستقبل من خلال ماكينات مختلفـة مـن الجـهاز، وللإجراء مكالمة هاتفية يقوم الفرد بإدارة الرقم المطلـوب ويفتـح جهاز (TDD) ويضع المستقبل على المقرنـة. والتلفـون الـذي يستقبل المكالمة يعطي ضوءاً يشير إلى وجود مكالمة هاتفية، ويقـوم الشخص برفع المستقبل ويشغل جهاز (TDD) فتطبع المكالمة علـى رسالة وتطبع مرة أخرى على الجهاز. وقد استخدم ذلك في مكتبات عديدة.

٥- اختيار الكتب والمواد الأخرى للصم والموضوعات المتعلقة بهم فضلاً عن الأجهزة المناسبة لمستوى مهاراتهم وقدراتهم.

٦- تنظيم أسبوع الصم الوطني والمحلي بمساندة ومشاركة جمعية الصم.

٧- إقامة المعارض والندوات والنشاطات الثقافية والاجتماعية.

خدمات المرضى:

من خلال الرجوع إلى مصادر التراث العربي الإسلامي نجد ما يدلّل على اهتمام الخلفاء والأمراء بإنشاء المشافي لمعالجة المرضى وتطبيبهم وكانت تسمى (المارستان) أو (البيمارستان) وقد ألحقت بهذه الشافي مكتبات زاخرة بالكتب الطبية التي تتعلق بتطوير المهنة وتعليم الدارسين، ولم تكن هذه المشافي أماكن للتطبيب والتمريض فحسب وإنما كانت أماكن للتدريب العملي والدراسات النظرية والمناظرات والمناقشات. ومن أشهر هذه المكتبات مكتبة بيمارستان عضد الدولة البويهي في بغداد ، ومكتبة بيمارستان نور الدين الشهيد في دمشق، وقد ضمت بعض المكتبات الملحقة بهذه المشافي في مجاميع كبيرة من الكتب بلغ بعضها (١٠٠) مائة ألف مجلد كما هو الحال في مستشفى قلاوون في القاهرة.

أما في أوروبا فيعود إنشاء هذه النوع من المكتبات إلى القرن الثالث عشر عندما نمت مجاميع خاصة لدى نخبة من الأطباء والعلماء من محبي الكتب وهواتها وانتقلت بعض هذه المجاميع إلى المستشفيات القديمة ومكتبات الجمعيات المهنية وتميزت بطابعها

الديني والفلسفي والحكمي. وقد حصلت تطورات متلاحقة في القـرون الثامن عشر وما تلاه أدىّ إلى نمو النتاج الفكري في العلوم الطبيـة والصحية مما أدي إلى نشوء مكتبات ومؤسسات ومعاهد مختلفة تلبي حاجات المرضى والعاملين في الحقول الطبيـة والصحيـة. ففـي بريطانيا ظهرت عملية القراءة للمتخلّفيـن عقليـاً فـي مستشـفى الأمراض العقلية في مدينة (يورك) عام ١٧٩٦، وتضاعفت الحاجـة إلى الخدمة المكتبية للمرضى والجرحى على اثر الحرب العالميـة الأولى مما أدى إلى إنشاء مكتبة في مستشفى سان جورج وجمعيـة الصليب الأحمر البريطانية وبعض المستشفيات الأهلية، ولم يظـهر أي نشاط للمكتبات العامة للمعـاقين والمرضـى إلا فـي أعـوام (١٩٣٠، ١٩٣١، ١٩٣٢) حيث أسهمت المكتبات العامة في تقديم مثل هذه الخدمات وشارك فيها المتطوعون وكذلك الجمعيات الخيريـة. وفي هولندا أسهمت المنظمات النسوية بتقديم الخدمـات للمرضـى والمقعدين في مدينتي امستردام وروتردام ضمن خدماتها الخيرية في أوائل القرن التاسع عشر، وفي سويسرا دعا أطباء مستشفى بـاركر سبتل Bargerspital في عام ١٨٤٣ إلى تعزيز وتطوير مجـاميع مكتبات المستشفيات لتسهم في تخفيف آلام المرضى ومنحهم فـرص الإفادة من الكتب الثقافية والترفيهية. وفي الاتحاد السوفيتي (سـابقاً) كان هناك شبكة واسعة من المكتبات الطبّية موزعة على المستشفيات يبلغ عددها اكثر من (٤,٠٠٠) مكتبة تتعاون فيمـا بينـها لتوفـير

المطبوعات والكتب من خلال تبادل الإعارة لتلبية احتياجات العاملين ونزلاء المستشفيات. وفي فرنسا أسست في عـــام ١٩٣٥ مكتبـــة مركزية لتنسيق عمل مكتبات المستشفيات في باريس، وفي الـنرويج بدأت خدمات مكتبات المستشفيات في عام ١٩٢٦، وفي عام ١٩٣١ تم تأسيس جمعية المكتبات النرويجية التي اقترحت تشـــكيل لجــان لتأسيس المكتبات في المستشفيات. وتعد السويد من أوائـــل الـــدول الاسكندنافية التي أعطت اهتماماً متميزاً لإنشاء مكتبات المستشـفيات واغنائها بالمجاميع التي تسهم في علاج المرضى، وتنتمي قـــدرات الأطباء وتثري معارفهم الطبية وتمدهم بالمعلومات الحديثة. ومـــن أقدم المكتبات الطبية في الولايات المتحدة الأمريكية المكتبـــة التـــي أسست عام ١٧٦٣ في مستشفى بنسلفانيا. وقد طبع أول فهرس لـــها في عام ١٧٩٠ وضمّ (٥٢٨) كتاباً ثم نمت وتطورت حتى أصبحـت في عام ١٩٥٦ تضم اكثر من (١٧,٠٠٠) كتاباً. وتزايـــدت إعـــداد المكتبات الطبية ومكتبات المستشفيات في الولايات المتحدة الأمريكية وأصبحت تمثل مكتبات مهنية متقدمة تمتاز بتقديم برامج وأنشـــطة واسعة على نطاق الولايات المتحدة.

وخلال العقود الأخيرة من هذا القـــرن تطـــورت خدمـــات مكتبات العلوم الصحية ومكتبات المستشفيات التي أعطيـــت أهميـــة اكبر. ونتيجة لهذه الأهمية فقد تم التعاون بين الجمعيـــات الصّحيـــة

والطبية والمؤسسات ذات العلاقة في الولايات المتحـــدة الأمريكيـــة وكندا لغرض وضع معـــايير ومتطلبـــات تـــهدف إلـــى مواجهـــة الاحتياجات الثقافية والتربويـــة والإداريـــة لمنتســـبي المستشـــفيات ونزلائها. ومن هذه المعايير:

١- تحديد أهدافها وتنظيمها وإدارتها.

٢- القوى البشرية ومؤهلاتها.

٣- طبيعة الخدمة البشرية ومجالاتها.

٤- التسهيلات والأجهزة التي تحتاجها هذه المكتبات

ونظراً للتطورات المتلاحقة في حقل المهنة المكتبية والتقدم العلمـــي والتكنولوجي في العصر الحالي فقد تطورت هذه المكتبات في الدول المتقدمة وظهرت أنماط وبرامج جديدة من الخدمة المكتبية تمثلـــت بالإعارة المتبادلة بين المكتبات واستخدام المكتبات المتنقلـــة لتلبيـــة احتياجات المرضى، وتوسعت دائرة الخدمة المكتبية لتكّـون شـــبكة معلومات متطورة تستفيد منها المكتبات المشاركة في تحقيق أفضـــل الخدمات للمجتمع الذي تسعى لخدمته كما هو الحال فـــي البرنـــامج الذي اعد في عام ١٩٨١ من قبل مكتبة مركز العلوم الصحية فـــي جامعة أوكلاهومـــا Oklahoma health Science (OUHSC) وذلك لإنشاء شبكة متطورة من الاتصالات في مجال العلوم الطبيـــة (Talkback Telephone Network) تربـــط (١١٠) مـــن

المستشفيات وتقدم برامج التعليم المستمر لأمناء المكتبات في المستشفيات والمكتبات العامة.

أما في دول العالم الثالث فترتبط أغلب هذه المكتبات أو تلحق بالمستشفيات التعليمية، ولم تتطور بعد هذه المكتبات في عموم الوطن العربي لضعف الاهتمام بها وتنميتها سواء كانت مكتبات طبية تلبي أغراض الطلبة والأطباء لتطوير دراساتهم وبحوثهم في مجالات المهنة الطبية، أو كانت مكتبات مستشفيات تقدم خدماتها إلى عموم المرضى، فضلاً عن ضعف الدور الذي تنهض به المكتبة العامة في تقديم بعض خدماتها للمرضى والراقدين في المستشفيات والمصحات.

أهداف مكتبة المستشفى

تهدف هذه المكتبات لتحقيق الآتي:

١- رفع المستوى الثقافي والتعليمي للمرضى.

٢- علاج المرضى من خلال تقديم الكتب والمواد المكتبية الأخرى التي تسهم في غرس الشعور بالثقة والإيمان والاعتداد بالنفس والإحساس بالأمل والإقبال على الحياة.

٣- التوجيه والإرشاد الصحي.

٤- الترفيه عن المرضى من خلال تقديم عروض الأفلام، واقامة المعارض واستخدام الوسائل الترفيهية الأخرى، وعقد اللقاءات الاجتماعية وتوفير الكتب والمجلات العامة الترويحية.

٥- تطوير القوى البشرية المتخصصة في مجال الطب من الأطباء والممرضين والعاملين في المستشفيات من خلال رفدهم بأوعية المعلومات المختلفة والحديثة مواكبة للتقدم العلمي والتكنولوجي.

يضاف إلى ذلك محاولة تغيير سلوك المرضى نحو الأفضل من خلال التعليم والإرشاد والمستمرين، إلا أن هذه الحالة تتأثر بعوامل عديدة تتعلق بشخصية وسلوك المرضى واعتقاداتهم ومعارفهم ومواقفهم وخصائصهم البيئية وثقافاتهم مما يتطلب وجود خبراء متخصصين في مجالات التربية الصحية والنفسية لوضع برامج التعاون مع الأطباء والمرضيين وأمناء المكتبات.

الخدمات المكتبية

تختلف نوعية وأمزجة وثقافات الراقدين في المستشفيات كما تختلف معتقداتهم ونظرتهم إلى الحياة، تحذف وقد تطول فترة مكوثهم في المستشفى أو تقصر. ومهما كانت نوعية المرضى ونزلاء المستشفيات فان الخدمة المكتبية تحتاج إلى رعاية متميزة والى المتطوعين من المكتبيين الذين يقع على عاتقهم توفير الأجواء

المريحة وبعث الطمأنينة في نفوس المرضى ونقلهم من عوالمهم الضيقة التي تتسم بالروتين في نظام المستشفى إلى عالم أوسع من خلال تقديم الكتب والمجلات والصحف وعرض الأفلام. بما يحقق رضا وقناعة المرضى ويبعث في نفوسهم البهجة والسرور. ومن أهم الخدمات التي تقدمها هذه المكتبات هي:

١- توفير الكتب والمواد المكتبية التي تشبع رغبات المرضى وتلبي حاجاتهم في الإطلاع والثقافة والتسلية ومن أهم هذه المجموعات كتب الثقافة العامة التي تتضمن القصص المسلية والمجلات العامة الترويحية التي تتناول موضوعات الساعة والكتب المصورة والتاريخية، ويفضل الابتعاد عن الكتب التي تتناول الأمراض التي يعاني منها نزلاء المستشفيات مع الأخذ بنظر الاعتبار التعاون والتنسيق بين الأطباء وأمناء المكتبات في عملية انتقاء المجموعة المكتبية من خلال تشكيل لجنة خاصة تأخذ على عاتقها وضع سياسة ومبادئ أساسية لعملية الاختيار وصياغة برامج لتطوير الخدمات المكتبية للمرضى.

٢- تقديم الخدمات السمعية والبصرية مثل عروض الأفلام والصور والشرائح الفلمية ذات الطبيعة المتعلقة بالصحة العامة والقضايا الترفيهية.

٣- توفير الأجهزة والمعدات التي يحتاجها المرضى والمقعدون لغرض مساعدتهم في استعمال الكتب والوصول إلى المعلومات بسهولة.

٤- تقديم خدمات المراجع والإجابة على الأسئلة والاستفسارات.

٥- توفير مجموعات خاصة بالحرف والمهن والهوايات المختلفة لاستثمار أوقات الفراغ بما يحقق الفائدة ويطور قدرات ومهارات المرضى.

وتتطلب الخدمة المكتبية في المستشفيات توفير خدمة إرشاد القراء التي تستوجب وجود مهارات نفسية واجتماعية وثقافية تؤهلها للتعامل مع المرضى ومعرفة احتياجاتهم وتحقيق رغباتهم.

فضلاً عن بناء علاقات عامة جيدة وتوفير مستلزماتها ووسائل الإعلام المناسبة لتكون حلقة وصل بين المكتبة والراقدين في المستشفى مثل الصحف والإذاعة والمعارض واللوحات والندوات والزيارات الشخصية وسواها من الوسائل التي تسهم في تقوية اتصال المرضى بالمكتبة.

شروط الخدمة المكتبية في هذه المكتبات

ينبغي أن يتوفر لأداء هذه الخدمة المكتبيون المتخصصون الذين أحبوا طبيعة عملهم مع المعوقين والمرضى وكرسوا حياتهم لهذه الخدمة التي تدار من قبل إدارة المستشفى بالتعاون مع المكتبيين المؤهلين أو من قبل المكتبات العامة التي تقدم بعض خدماتها إلى نزلاء المستشفيات. ويمكن إجمال أهم المؤهلات والصفات الشخصية للعاملين في هذا النوع من المكتبات بالآتي:

١- الثقافة وسعة الإطلاع في المجالات المكتبية والمعلوماتية والمعرفة التامة بطبيعة العمل في المستشفيات ومعرفة الأمراض والإعاقات في بيئة المستشفى.

٢- التحلي بالصبر والتحمل وسعة الصدر في التعامل مع مختلف الأوجه والميول والاتجاهات.

٣- التعامل الإنساني مع المرضى ورفع الروح المعنوية ومنحهم الثقة والعطف ، وبناء علاقات اجتماعية وإنسانية متينة، ومعرفة احتياجاتهم الملحة، والإجابة على أسئلتهم واستفساراتهم من خلال حب العمل وسرعة التآلف مع المرضى.

٤- المعرفة بقوانين وتشريعات وأنظمة المستشفى.

٥- الالتزام الأخلاقي في الحفاظ على أسرار المرضى والالتزام بأخلاقيات المهنة.

٦- تحقيق التعاون والتنسيق بيمن أمناء المكتبات والأطباء وإدارة المستشفى لخلق خدمة مكتبية تعـــزز طبيعـــة العمـــل مـــع المرضى، وتؤدي إلى الفهم المشترك للأنظمـــــة والقوانيـــن وفلسفة الخدمة المكتبية.

البيليوثيرابيقا أو العلاج بالكتاب والقراءة

مصطلح البيليوثيرابيقا (Bibliotherapy) باللغة الإنجليزية يعود إلى الأصل اليوناني (Biblion) أي كتـــاب، و (Theropica) أي علاج. ولعل الباحث صاموئيل ماكورد كروثرز Sanmual M. Creothers هو الذي صاغ هذا المصطلح في مقالة له عام ١٩١٦.

ويشير لقاموس وبستر الدولي الجديد Webster's Third New International Dictionary إلى أن هذا المصطلح يعنـــي " استخدام المواد القرائية المختارة كمواد علاجية مساعدة في الطـــب والطب النفسي، وكذلك الإرشاد لحل المشكلات الشخصية". وهذا هو التعريف الذي تبنته جمعية المكتبات الأمريكية عام ١٩٦٦.

وهناك ثلاثة أنواع من البيليوثيرابيقا، وهي:

أ. البيليوثيرابيقا المؤسسيّة (Institutional)

وهي الوريثة المباشرة للبيليوثيرابيقا التقليدية التـــي تمـــت ممارستها في الثلاثينات عن طريق اختصاص الطب النفسي، وتشير

عادة إلى قراءة الأدب من خلال المرضى داخل المؤسسات ومناقشة ذلك مع الطبيب. ولم يعد هذا النوع شائعاً اليوم.

ب- الببليوثيرابيا الإكلينيكية (Clinical)

وهذا النوع يشير إلى استخدام النتاج الفكري الخيالي مع الجماعات التي تعاني من المشكلات العاطفية أو السلوكية بهدف تغيير أو تعديل السلوك. والمرشد أما أمين المكتبة، أو المدرب، أو طبيب، وان يتم التشاور بينهم.

ج- التطويرية Developmental

وتشير إلى استخدام المواد الخيالية أو التعليمية مع الجماعات التي تضم الأفراد (العاديين) والهدف هو تشجيع النمو الطبيعي والتعرّف على الذات أو الحفاظ على الصحة العقلية، ويقدم هذا النوع في المدارس والمكتبات وبخاصة المكتبات العامة كجزء من الارتقاء بالوعي وأنشطة التعبير عن الذات وتنميتها.

خلفية تاريخية: هناك علاقة وثيقة بين الكتب السماوية والعلاج بالقراءة. ولعل اقدم المحاولات في استخدام الكتب في علاج المرضى هي التي تمت أثناء العصور الوسطى. واستخدمت على نطاق واسع خلال القرنين الثامن عشر والتاسع عشر، وظهر أول

بحث عن العلاج بالقراءة عام ١٨٤٨ وقدم للجمعية الطبية الأمريكية لمرضى العقول ثم نشر على هيئة مقال عام ١٨٥٣ للكاتب جون منيسون جالت (John Minson Galt) بعنوان " القراءة والترويح والتسلية لمرضى العقول" ولم يأخذ أمين المكتبة المدرب المؤهل دوره الفعلي في هذه البرامج حتى القرن العشرين. فقد قام مستشفى ماكلين التابع لمستشفى (ماساشوستس العام) في عام ١٩٠٤ بتجهيز مكتبة واختيار مجموعة مناسبة وتعيين أمين مكتبة متفرغ للقيام بدوره مع الطبيب النفسي لاستخدام الكتب في العلاج. ومنذ ذلك الحين تم الاعتراف العملي بالعلاج بالقراءة والكتاب كأحد جوانب خدمات المكتبات فضلاً عن كونها علاجاً مساعداً للمرضى.

منهجية العلاج بالقراءة والكتاب

أما بالنسبة للمنهجية فتتمثل في تحليل احتياجات القارئ وتزويده بالمواد القرائية مع إشراكه في اختيار هذه المواد التي عن طريقها يعاد تشكيل تفكير القارئ المريض، أي أن الببليوثيرابيقا المختارة تمثل وسيلة اتصال تحمل رسالة ومحتوى الكتاب يحمل خبرة قد تذكر القارئ بأحداث سابقة لها معنى لديه، ولعل هذه الخبرة تكسبه إدراك مشكلاته وتقوده إلى تقبل الحقيقة.

أي أن العلاج بالقراءة لا يقدم المعلومات وحدها ولكنه يقدم وسيلة اتصال تعيد تشكيل فكرة وتصرفاته وتساعده على اتخاذ

قراراته. ويقوم أمين المكتبة المؤهل المدّرب بتوثيق العلاقة بينه وبين المريض حتى يتمكن من اختيار المواد المناسبة التي تسهم في تعديل اتجاهه وسلوكه، ولا يقتصر دور الأمين على الاختيار فحسب وإنما المشاركة الإيجابية في تعديل اتجاهه وسلوكه عن طريق ملاحظته والاستماع إليه وتسجيل التغيرات والملاحظات ثم العمل على إيصالها إلى فريق العلاج. ولا بد لأمين المكتبة أن يكون ملماً بالطبيعة الإنسانية وفهم عمليات النمو النفسي وأساليب قيادة الجماعات والإرشاد الشخصي.

<u>خدمات السجون</u>

١- <u>نظرة تاريخية</u> : يتفاوت تقديم هذه الخدمات في العديد من دول العالم، فبعضها له تاريخ طويل كما هو الحال في الولايات المتحدة الأمريكية حيث تكون هذه الخدمة متاحة للسجناء في المؤسسات الإصلاحية، وفي اليابان تعود بدايات هذه الخدمة إلى عام ١٨٧٢ من خلال ظهور القوانين الأولى للسجون رغم أن العديد من المؤسسات الإصلاحية في اليابان لا تتوافر فيها مكتبات خاصة بالسجناء. وفي الصين يضم كل سجن غرفة صغيرة للقراءة تزود بالكتب والمجلات، وفي تايلاند تجهز غرف للقراءة في كل سجن مزودة بالكتب والدوريات مع بعض خدمات المكتبات المتنقلة، وفي ماليزيا التي تضم اكثر من

(٢٠) سجناً لحوالي (١٤,٠٠٠) سجيناً فان مكتباتها تختلف في أحجامها وتدار من قبل الموظفين الرسميين، وفي كندا هناك بعض المكتبين المتدربين للعمل في هذه المكتبات، أما في المملكة المتحدة فقد حصلت بعض التطورات الحديثة في توظيف المكتبين المؤهلين في السجن. وتفتقر معظم بلدان العالم الثالث إلى تقديم هذا النوع من الخدمات.

٢- <u>الخدمات</u>: تختلف المقدمة للسجناء من بلد إلى آخر وفقاً للتطورات الحاصلة في مجال المكتبات والمعلومات ونظرة هذه المجتمعات في إصلاح هذه الشرائح الاجتماعية .. ومن هذه الخدمات:

١- إعارة الكتب للسجناء داخل مكتبة السجن أو من خلال المكتبات العامة التي يكون بإمكانها توفير الكتب الثقافية والترويحية والحرفية والمهنية.

٢- تقديم برامج تلفزيونية كجزء من خدمات المكتبة للسجناء كما هو الحال في بورتوريكو. ومعظم هذه البرامج تعليمية وإرشادية.

٣- تتنوع مصادر المعلومات التي تقدمها هذه المكتبات. ففي الصين تقدم الكتب والدوريات، وفي تايلند تقدم الصحف وإعارة مواد مكتبية أخرى، وبعضها تقدم القصص والمواد التي لها صلة بالبرامج التي تدرس في السجن كما هو الحال في ترينادد

(Trinidad) وتوباكو وسواها. وفي بولندا تقدم خدمات الراديو المحلي، وفي سنغافورة تقدم خدمات المواد السمعّية البصرية وكذلك الحال في بريطانيا واستراليا والولايات المتحدة الأمريكية. وفي السويد تقدّم خدمات الاستشارة منذ عام ١٩٧٠.

ومن المسؤوليات الأخرى التي لابد لهذه المكتبات القيام بها هي:

١- دعوة المحاضرين الاجتماعيين وإعداد جدول يلقي فيه المحاضرون على السجناء محاضرات في علم الاجتماع والأخلاق وعلم النفس وغيرها للإسهام في تعديل السلوك والإصلاح الاجتماعي.

٢- انتقاء الأفلام الاجتماعية الهادفة وعرضها كل مساء في الهواء الطلق للاستمتاع والإفادة من مضامينها.

٣- العمل على متابعة السجناء الراغبين في إتمام تعليمهم وتقديم مختلف المعونات لدعمهم ثقافياً وفكرياً واجتماعياً.

خدمات المكتبات المتنقلة

تمثل المكتبات المتنقلة (Mobile Libraries) وسيلة متقدمة ونمطاً متطوراً لإيصال الخدمة المكتبية إلى المناطق النائية والمعزولة أو المسالك الجبلية الوعرة ومناطق البادية وسواها من المناطق الأخرى. وقد اتجهت المكتبات العامة إلى إيجاد هذه

الوسيلة لتتمكن من خلالها الاتصال بمثل هذه التجمعات السكانية والقرى النائية لنشر الوعي الثقافي والإرشادي والصحي. وقد تكون وسائل النقل المستخدمة السيارة أو العربة أو الدابة، أو الزوارق في المناطق المكتظة بالبحيرات و المستنقعات، ولكن الوسيلة العامة في تقديم هذه الخدمة هي السيارة.

وفي مطلع هذا القرن كانت المكتبات المتنقلة على شكل وسائل بسيطة كالعربات التي تجرها الخيول، وكذلك الزوارق، ثم تطورت تدريجياً ولاقت رواجاً وإقبالا من المواطنين مما أدي إلى انتشارها بسرعة.

وقد ظهر نظام الخدمة المكتبية المتنقلة في بريطانيا في أواخر القرن الماضي، فاستخدمت عربة تجرها الخيول لتقديم الخدمة المكتبية للمناطق الريفية. وفي الولايات المتحدة الأمريكية ظهرت المكتبات المتنقلة لأول مرة في مدينة نيويورك عام ١٨٩٢. وكانت عبارة عن عربة يجرها حصانان. وقد استخدمت المكتبات المتنقلة بشكل واسع بعد الحرب العالمية الثانية وقد كان عددها في عام ١٩٥٠ (٦٣٠) ناقلة وفي عام ١٩٥٠ (٦٣٠) ناقلة، وفي عام ١٩٥٦ بلغ عددها (٨٨٠) ناقلة أما الآن فيبلغ عددها الآلاف من الناقلات بمختلف الأشكال والتصاميم.

وفي فرنسا ظهرت أول مكتبة متنقلة تسير بقوة المحـــرك. ثم تطورت هذه الخدمات، واصبح لدى فرنسا المئات من النـــاقلات التي تقدم خدماتها إلى القرى والأرياف. ومن أمثلة هـــذه المكتبـــات مكتبة (الآسن) المتجولة التي ظهرت عام ١٩٣٥، ومكتبة (المارون) عام ١٩٣٨، إلا أن التشكيل المكتبي الرســـمي ظـــهر عـــام ١٩٤٥ وأسست بموجبه مكتبات مركزية للإعارة في ثماني مقاطعات لحقتـــه تطورات أخرى شملت (٦٩) منطقه مجهزة بهذه الخدمات التي تؤمن الإعارة للتجمعات السكانية التي يقل عدد نفوسها عن ٢٠.٠٠٠ ألف نسمه .

وفي الاتحاد السوفيتي (سابقاً) ترجع بداية الخدمة المكتبيـــة في القرى والأرياف إلى بداية القرن العشرين. إلا أنها شهدت تطور واضحاً بعد الحرب العالمية الثانية،فقد شكلت اكـــثر مـــن ٣٢.٠٠٠ مكتبة ريفية بين عام ١٩٥٣ إلى ١٩٦٣ رافقها زيـــادة فـــي عـــدد المستفيدين وعدد مجاميع الكتب، وتكون الدولة مسؤولة عن اكثر من ٨٧% من المكتبات العامة في القرى وعن٩٠% من مجموعات هذه المكتبات،و لدى الاتحادات العالمية ٧٥٠٠ مكتبة و فـــي المـــزارع الجماعية ٣٦٠٠ مكتبة ،وقد تضمنت الخطة الخمسية لتنمية الريـــف (١٩٧١_١٩٧٥)افتتاح ما لا يقل عن ٥.٠٠٠مكتبة قروية جديـــدة، وإنشاء نقط مكتبية في مراكز الإنتاج وزيادة العاملين في المكتبات،

إذ يكون هناك أمين مكتبة واحد متفرغ لكل (٧٠٠)أو (١٠٠٠) من السكان.

ولابد من الإشارة أيضا إلى جهود منظمة اليونسكو في توسيع الخدمات المكتبية المتنقلة في الدول النامية فعملت على تزويد بعض هذه البلدان بعدد من المكتبات السيارة في عام ١٩٥١ مثل الهند ونيجيريا وسنغافورة وماليزيا وكولومبيا والعراق.

أهداف المكتبات المتنقلة

تسعى المكتبات المتنقلة لتحقيق الأهداف الآتية:

١- رفع المستوي الثقافي وزيادة وعي المواطنين بالتطورات والأحداث التي تدور من حولهم وفي العالم الخارجي.

٢- مساعدة الفلاحين على تطوير حياتهم وتحسين ظروفهم المعيشية من خلال تزويدهم بالكتب العلمية المبسطة التي تمكنهم من إتقان المهارات الأساسية في إنشاء بعض الصناعات الريفية والحرف الزراعية وتفهم أفضل الطرق لإستخدام المعدات الزراعية لغرض زيادة الإنتاج.

٣- استثمار أوقات الفراغ بما هو مفيد وممتع.

٤- المساهمة في القضاء على الأمية من خلال تعاونها مع المراكز والمؤسسات التعليمية والاجتماعية في الميادين الإعلامية وتوزيع المطبوعات واستخدام المواد السمعّية البصرية في تنفيذ هذه البرامج.

٥. نشر الوعي الصحـــي والاجتمـــاعي مـــن خـــلال تعريـــف المواطنين بالمدلولات الإيجابية المتعلقـــة بالمفـــاهيم الصحيـــة وتوعية المرأة في الريف بأهميّة النظافة والاعتنـــاء بالأطفـــال بتقديم بعض الكتيبات والنشرات والملصقات الجدارية وما إليها.

٦. دعم الروابط الإجتماعية وتعزيز أواصر العلاقات الإنسانية من خلال إقامة الندوات وإلقاء المحاضرات والعـــروض الســـينمائية واللقاءات المبرمجة في محطات انتظار المكتبة المتنقلة.

مميزات المكتبات المتنقلة

ومما يساعد المكتبة المتنقلة على تحقيق أهدافها وجـــود الممـــيزات الآتية:

١- استغلال الموارد بالشكل الأمثل من خلال ســـد احتياجـــات القراء والمستفيدين بمصادر المعلومات المختلفة.

٢- مرونة الأداء. فالخدمة المكتبية المتنقلة تمتاز بالمرونـــة إذ يمكن إعارة الكتب من خلال محطات الكتب أو المـــدارس، فضلاً عن تغير المجموعة المكتبية باستمرار وانتقائها بدقـــة بما يتناسب ورغبات واحتياجات مجتمع المستفيدين.

٣- يمكن لأمين المكتبة المتنقلة توجيه وإرشاد المستفيدين للكتـــب القيمة والإصـــدارات الجديـــدة والإجابـــة علـــى أســـئلتهم

واستفساراتهم من خلال خبرته ومعرفته بطبيعة العمل المكتبي ومصادر المعلومات المختلفة.

٤- تحسين الخدمات المباشرة إذ تمتاز هذه المكتبات بأنها أكثر فاعلية من بقية فروع المكتبات العامة، فخدمة المراجع وإرشاد المستفيدين تتم غالباً في وقت قصير من خلال الألفة والتعاون بين أمين المكتبة وجمهور المستفيدين في هذه المناطق.

عيوب المكتبات المتنقلة

بالرغم من المزايا التي تتمتع بها المكتبات المتنقلة إلا أنها تعاني من بعض العيوب والصعوبات مثل قلة اتصالها بالمجتمع المحلي، وتأثرها بحالات الطقس وسوء الأحوال الجوية وطرق المواصلات، ولا يتهيأ لها زيارة جميع المناطق في الأوقات المناسبة، فضلاً عن المشكلات الناجمة عن عطلات السيارة واستهلاك إطاراتها في المناطق الوعرة والرحلات الطويلة.

متطلبات المكتبات المتنقلة

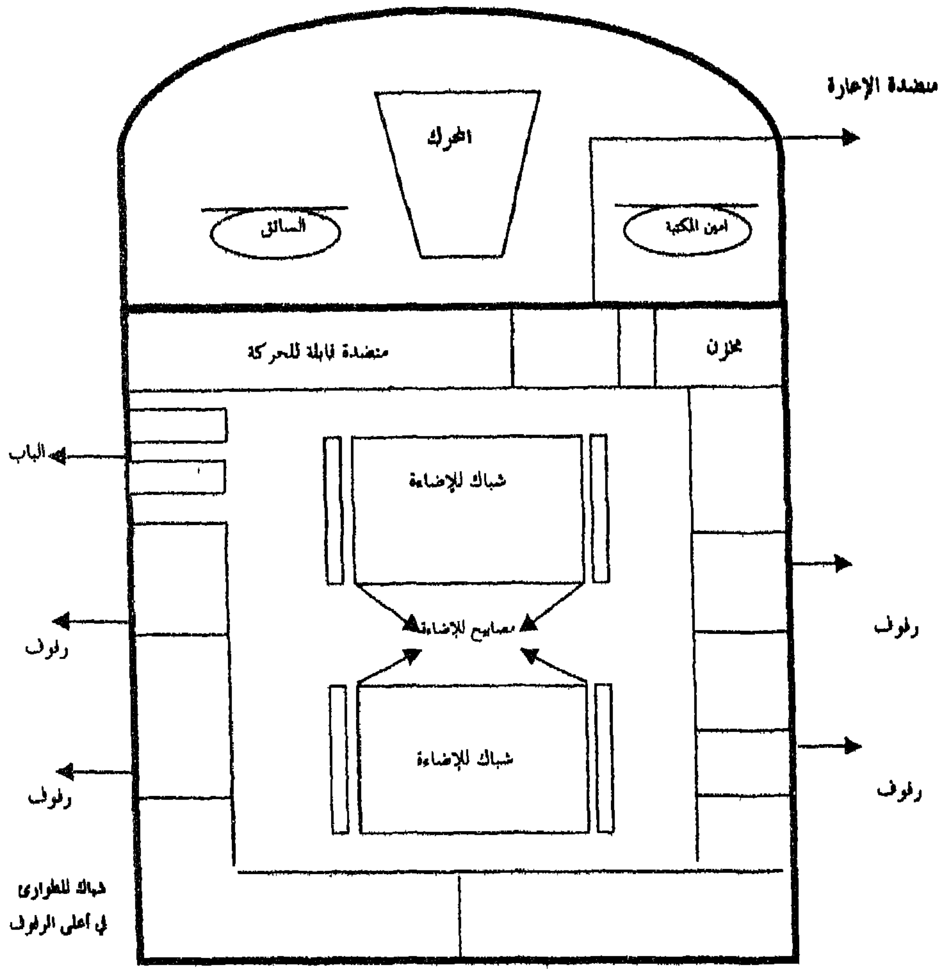
لكي تحقق المكتبات المتنقلة أهدافها ويتم إستخدامها بشكل أفضل ويتوافر لها النجاح في تأدية خدماتها لعموم المستفيدين لابد من وجود المتطلبات الآتية:

١- السيارة

تختلف أحجام ومواصفات المكتبات المتنقلة من مجتمع لآخر وفقاً لظروف واحتياجات المجتمع ونوعية التجمعات السكانية والمستويات التعليمية والاجتماعية. ومهما يكن فان حجم السيارة يجب أن يكون كبيراً لتقديم خدمة مكتبية على نطاق واسع، وينبغي أن يكون تصميمها حديثاً ومتيناً لتحمل الرحلات المضنية ولكي يتناسب والمناخ وحالة الطرق والمسالك الصعبة، ولابد أن تتوافر فيها الإضاءة الطبيعية والصناعية، كما ينبغي تزويدها بجهاز إذاعة يستخدمه أمين المكتبة في إلقاء أحاديثه وإرشاداته فضلاً عن توفير جهاز صوت يصدر صوتاً مميزاً لتنبيه المستفيدين بقدوم السيارة، ولابد من وجود رفوف داخلية مائلة قليلاً إلي الخلف تحاشياً لسقوط الكتب أثناء السير. ولكي تكون خدماتها فعالة تستقطب المستفيدين لابد من مراعاة الاهتمام بمظهرها وتجميلها إضافة الى الاهتمام بإدامتها وصيانتها لضمان انتظام مواعيد وصولها إلى المناطق والقرى البعيدة، ويوضح الشكل رقم (١٢) العناصر الأساسية لمواصفات السيارة.

الشكل مأخوذ من :

Mortimore, Arthure, P.Branch Libraries. London. Andre Peutsch, 1966. P 139



شكل رقم (١٢) يمثل العناصر الأساسية لسيارة الكتب

٢- المجموعة المكتبية

تحتاج المكتبة المتنقلة إلى مجموعة غنية ومتكاملة ومنتقـــاة بشكل جيد، وأن تكون بسيطة سهلة الأسلوب مــــع مراعـــاة حجــم المجتمع السكاني وميول ورغبات المســـتفيدين وعــدد المــدارس والمؤسسات الثقافية والاجتماعية في تلك المناطق، أما حجــم هــذه المجموعة فيختلف تبعا لسعة أحجامها وتكاليفـــها فبعضـــها يكلــف ٢٥٠٠ دولار وسعتها قابلة لحمل مئات من الكتب، أمـــا النـــاقلات الأكبر فربما تكلف ٢٠٠٠٠ دولار وتحمل ٤٠٠٠ كتابا أو أكثر لكن التصميم المفضل الذي يسع لحمل ١٦٠٠مجلد وتبلغ كلفتـــه ٧٥٠٠. دولار ويقترح بعض المخصصين والخبراء لسيارات الكتب أن تكون سعتها تتراوح لحمل (٣٠٠٠-٤٠٠٠) مجلد .

أما بالنسبة لإعارات الكتب فيها فمعظم المكتبات المتنقلة يبلغ مجموع إعاراتها السنوية أكثر من ١٠,٠٠٠ في السنة، وقد يصـــل إلى أكثر من ٢٠٠,٠٠٠.

ولابد من مراعاة العناصر الأساسية الآتية للمجموعة المكتبية:

١-تناسبها ورغبات المستفيدين .

٢-توازنها في مختلف فنون المعرفة.

٣-حداثة مصادر المعلومات وبساطتها .

٤-تجديدها بشكل مستمر وبفترات متقاربة لتفادي الملـــل وإعطـــاء فرصة أكبر للقراء في الإطلاع على كل ما هو جديد وممتـــع مـــن الكتب الثقافية العامة، وكتب الهوايات والحرف، وكتـــب الأطفـــال، والكتب العلمية المبسطة، وبعض كتب المراجـــع لتقديـــم خدمـــات مرجعية سريعة ومن أمثلها:

Coliers Encyclopedia
World book
World Almanac
Reader's Guide

٣- موظفو المكتبة المتنقلة

ينبغي أن يتوافر لها ثلاثة من الموظفين في الأقل وهم:

ا- أمين المكتبة : لابد أن يكون مؤهلاً وله خبرة في مجال المكتبات والمعلومات وفي ميدان المكتبات المتنقلة، ولـــه شـــخصية محببـــة وقادرة على التعامل مع المستفيدين، وملماً بـــالأحداث المعـــاصرة وقضايا المجتمعات المحلية والريفية، ويمكن إيجاز أعماله بالآتي:

- الاهتمام باختيار مصادر المعلومات المناسبة لكل منطقة.
- ترتيب الكتب في السيارة.
- وضع خريطة ومنهج مقرر لسير السيارة قبـــل البـــدء بزيـــارة المناطق المراد زيارتها.
- إعداد التقارير الشهرية والسنوية عن أعمال المكتبة.
- الأشراف على إعداد النشرات ووسائل الدعاية الأخرى.

- إرشاد المستفيدين إلي المكتبات والمطبوعات المناسبة ومراقبة علاقة الموظفين بالمستفيدين وحثهم على العمل الجاد وتقديم أفضل الخدمات في سبيل تحقيق أهداف هذه المكتبات .
- تدقيق بطاقات الاستعارة وحفظها في أماكنها ومسك السجلات الخاصة بأسماء المستفيدين وعناوينهم وتزويدهم بهويّات المكتبة المتنقلة.
- إجراء المسوحات الدورية للتعرف على رغبات وحاجات تلك المجتمعات والمهن والحرف السائدة والهوايات المفضلة لتأمين ما يناسبها من مطبوعات.
- عقد وتنظيم المناقشات والندوات الثقافية في مختلف الموضوعات وتعريف المواطنين في القرى والأرياف بأحداث الساعة وآخر التطورات على المستوى المحلي والعالمي وبخاصة في الميادين المتعلقة بأعمالهم ونشاطاتهم.

ب- مساعد أمين المكتبة

يعاون أمين المكتبة في واجباته وأعماله فضلاً عن قيامه بإعداد السجلات والبطاقات واستمارات الإعارة وترتيبها ومراجعة طلبات القراء وإعداد الإحصائيات والقيام بالأعمال الكتابية وتوزيع النشرات والكراسات الإعلامية وإدارة أجهزة السينما والراديو والتسجيلات وسواها .

ج- السائق

ويقوم بأداء أعمال مختلفة مثل فحص السيارة وتنظيفها وإدامتها والتأكد من كفاية الوقود، وتحميل الكتب وتفريغ السيارة، ويمكن أن يقوم بمساعدة أمين المكتبة في بعض الأعمال الكتابية الروتينية.

٤-محطات الإنتظار

وهي الأماكن التي تختارها اللجنة المشرفة على مشروع الخدمة المكتبية المتنقلة لتكون مراكز يلتقي فيها القراء بالمكتبة ويجب أن يكون اختيارها دقيقاً يسهل الاهتداء إليه.
ويفضل أن تكون هذه المحطات في أماكن معروفة في القرية مثل مدرسة القرية، أو المسجد، أو الجمعية التعاونية أو الزراعية وسواها من المناطق والتجمعات والوحدات المعروفة.

تنظيم خدمات المكتبة المتنقلة وخطوات تنفيذ المشروع

ينبغي قبل البدء بتنفيذ مشروع المكتبة المتنقلة التعرف على معرفة ظروف المناطق المراد خدمتها وعدد السكان ومستوياتهم الثقافية وأنواع المهن والحرف السائدة والطرق ومدى صلاحيتها لسير السيارة، وطبيعة عمل المزارعين في الأرياف وأوقات فراغهم.

وهناك جملة من الاعتبارات التي ينبغي الاهتمام بها عند التخطيط لمشروع الخدمة المكتبية المتنقلة وهي:

١- التعرف على ظروف المنطقة والتجمعات السكانية فيها.

٢- من الضروري الإعلان عن خط سير السيارة وتوضيح مواعيد وصولها ومحطات وقوفها في الأماكن المحددة لذلك.

٣- يفضل عدم وضع جداول نهائية بمواعيد مواعيد سير السيارة وتوقّفها الا بعد الجولات التجريبية لغرض التعرف على الأوقات المناسبة وأوقات فراغ المواطنين وتجمعاتهم فضلاً عن أهمية اكتشاف وقفات أفضل، أو تعديل زيارة المكتبة استجابة لطلبات المواطنين في مجتمعاتهم.

٤- أن يرفق بجدول مواعيد سيارة الكتب إرشادات وتعليمات تعرف بالمكتبة المتنقلة وخدماتها، وشروط الاستعارة، وعدد الكتب التي يسمح بإعارتها، ومدة الإعارة وسواها.

٥- عدم إلغاء أي وقفة من وقفات السيارة إلا بعد الإعلان عن ذلك من خلال وسائل الاتصال كالهاتف، أو إذاعة المكتبة المتنقلة، أو الإتصال ببعض الشخصيات المعروفة في ذلك المجتمع وإبلاغهم بإلغاء أو تغير بعض وقفات ومواعيد المكتبة.

٦- ا لاهتمام بالدعاية لمشروع الخدمة المكتبية المتنقلة من خلال الملصقات الجدارية والمحاضرات والندوات لإيجاد الوعي

بين الجمهور وغرس روح التعاون بينـــهم وبيـــن موظفـــي المكتبة.

٧- تشكيل لجنة خاصة في المكتبة المركزية العامة تتكون مـــن أمين المكتبة المتنقلة ورئيسي أو مسؤول المكتبات المدرسـية وممثل من المكتبة المركزية وتنحصر مهامها في متابعة تنفيذ البرامج ووضع الحلول للمشكلات، وتبيّن مدى الإفادة مـــن الخدمات المكتبية ونجاحها.

خدمات فئات أخرى في المجتمع

تقدم المكتبات العامة في العديد من الدول المتقدمة خدماتها إلي فئـات خاصة أخرى كالمقعدين الذين لا يغادرون منازلهم بسبب المـــرض، أو كبر السن، وكذلك دور العجزة والملاجئ، والأقليـــات القوميـة والعرقية والدينية، وأبناء الأحياء الفقيرة المحرومة، ويمكن أن يكون إسهام المكتبة في هذا المجال من خلال زيارة هؤلاء المقعدين فـــي منازلهم وتقديم المواد المكتبية لهم، والإجابة على أسئلتهم، وتقديـــم النصح والإرشاد لهم، وكذلك تقديم المساعدة من خـــلال الخدمـات البريدية، وينبغي على المكتبات العامة أن تقتنـــي الكتـب والمـواد المناسبة للأقليات في المجتمع وبخاصة المطبوعـات التـي تكـون مكتوبة أو مسجلة بلغتهم الأصلية، وهناك اتجاه جديد في المكتبـــات العامة هو الوصول إلي الأحياء المحرومة والمعزولة لتعرفهم بأهمية المكتبة والمواد المكتبية الأخرى، وذلك بعرض الأفـلام الإرشـادية

والتعليمية، فضلاً عن البرامج والخدمات المكتبيـــة الترفيهيـــة فـــي محاولة لدمج الإنسان في المجتمع، والتخفيف مـــن حـــدة معاناتـــه وعزلته.

<u>قائمة المصادر</u>

١. أثرتون، بولين. مراكــز المعلومــات: تنظيمــها وإدارتــها وخدماتها / تأليف بولين أثرتون، ترجمة حشمت قاســم- القاهرة : مكتبة غريب، ١٩٨١.

٢. أحمد أنور عمر . المعنى الاجتماعي للمكتبــة -ط٥-القــاهرة: مكتبة النهضة المصرية، ١٩٨٣.

٣. أحمد أنور عمر. المكتبات العامة بين التخطيــط والتنفيــذ.- ط٣.- القاهرة : دار النهضة العربية، ١٩٧٨.

٤. أحمد بدر . " العلاقات العامة بالمكتبات ومراكز المعلومات" <u>مجلة المكتبات والمعلومات العربيــة</u>. س١٣،ع٣ (يوليــو ١٩٩٣) ص٥-٤)

٥. أحمد بدر. علم المعلومات والمكتبات : دراسة في النظريــة والارتباطات الموضوعية . القاهرة : دار غريب، ١٩٩٦.

٦. أحمد محمد الشامي. المعجم الموسوعي لمصطلحات المكتبات والمعلومات/ تأليف أحمد محمد الشامي، سيد حســب الله . – الرياض: دار المريخ، ١٩٨٨

٧. الهام بشير اللوس: "التصنيف في المكتبــات الطبيــة " آداب المستنصرية ع١١ (١٩٨٥)

٨. أمل محمد زاش . " البث الانتقائي للمعلومات وسيلة تسويقية حضارية " رسالة المكتبة مج٩ ، ع٣ (أيلول ١٩٩٤) .- ص٣٨-٤٩.

٩. إيمان السامرائي " الاتجاهات الحديثة في الخدمات المرجعية / خدمات المعلومات في المكتبات ومراكز المعلومات، في : الندوة العلمية الثالثة عن مؤسسات المعلومات في الوطن العربي حاضرها ومستقبلها .- عمان : جمعية المكتبات الأردنية، ١٩٩٥

١٠. تحسين محمد الصلاح (معد) . استطلاع عن بعض مراكز المعاقين في عمان . رسالة المكتبة مج١٩ ،ع٤ (كانون أول ١٩٨٤).-ص٢٧-٣١.

١١. تغريد القدسي " العلاقات العامة : قضايا حديثة في المكتبات" مجلة المكتبات والمعلومات العربية.مج١١،ع١(١٩٩١).- ص٥ -٢٠ .

١٢. توفيق عبد الحي "المكتبة الناطقة والمكتبة النقطية "في : وقائع وبحوث المؤتمر المكتبي الثالث لجمعية اتحاد المكتبيين العراقيين بالاشتراك مع جامعة الموصل تحت شعار المكتبة والتنمية القومية .- الموصل : جامعة الموصل،١٩٧٦.- ص٧٣-٧٨.

١٣.جاسم محمد جرجيس . خدمات الإحاطة الجارية في المكتبات المركزية للجامعات العراقية وسائلها وطرق تقديمها / جاسم محمد جرجيس ، باسل محمد عبد الله في : الندوة العلمية الثالثة عن مؤسسات المعلومات في الوطن العربي حاضرها ومستقبلها – ص ١٣٧- ١٦٣

١٤.جاسم محمد جرجيس . المراجع والخدمات المرجعية / جاسم محمد جرجسي، عبد الجبار عبد الرحمن – بغداد مركز التوثيق الإعلامي لدول الخليج العربي ١٩٨٥.

١٥. حسن رشاد . المكتبات ورسالتها – القاهرة : المؤسسة المصرية العامة ، ١٩٦١.

١٦.حسن رشاد . المكتبات ورسالتها – القاهرة : دار الفكر العربي، ١٩٧٧.

١٧.حشمت قاسم . خدمات المعلومات : مقوماتها وأشكالها.- القاهرة : مكتبة غريب، ١٩٨٤.

١٨.رايت، كيث " الخدمات المكتبية للمعاقين بصرياً / كيث رايت، جوديث دافي، ترجمة حسن مرشد أبو خضرة . رسالة المكتبة مج١٩، ع٤(كانون أول ١٩٨٤) – ص١٩- ٢٦)

١٩.رايت ،كيث " الخدمات المكتبية للمعاقين سمعياً / كيث رايت،جوديث دافي، ترجمة نبيل غازي . رسالة المكتبة .مج ١٩، ع٤ (كانون أول ١٩٨٤) –ص ١٣–١٨.

٢٠.زكريا الحاج حمد " خدمات الفئات الخاصة في المكتبات العامة" رسالة المكتبة مج١٧، ع٤(١٩٨٢) – ص٤–٣٠.

٢١.زكي حسين الوردي الاتصالات / زكي الوردي، عامر إبراهيم قنديلجي – البصرة : جامعة البصرة، ١٩٩٠.

٢٢.سعود عبد الله الحزيمي . خدمات الإعارة في المكتبة الحديثة – الرياض : مكتبة الملك فهد الوطنية ، ١٩٩٤.

٢٣.سعيد أحمد حسن . المكتبة العامة والوعي الثقافي – ط٢– بيروت : مؤسسة الرسالة، ١٩٨٥.

٢٤.سليمان حسين مصطفى خشروم " الأسئلة المرجعية وأنواعها في المكتبات العامة " رسالة المكتبة مج٩، ع١ (آذار ١٩٧٤) .– ص٥٤–٦٢.

٢٥.سهير أحمد محفوظ . الخدمة المكتبية العامة للأطفال. – ط٢.– الكويت: وكالة المطبوعات، ١٩٨٣.

٢٦.شار، ف.ا. "التشكيل المكتبي للريف : وظائفه وتنظيمه / ف.ا. شار ، ترجمة فرحات بهجت توما .– مجلة اليونسكو للمكتبات س٢، ع٨ (١٩٧٢) .–ص ٦–١٥.

٢٧.شعبان عبد العزيز خليفة . تزويد المكتبات بالمطبوعات .- ط٣.- الرياض : دار المريخ، ١٩٨٥.

٢٨.شنكو، م. نينفيد " مكتبات المستشفيات في اتحاد الجمهوريات الاشتراكية السوفيتية" /م. نيفيد شنكو، ترجمة محمود سيد محمد . <u>مجلة اليونسكو للمكتبات</u>. س١،ع٢ (١٩٧١).

٢٩.شوقي سالم. نظم المعلومات والحاسب الإلكتروني.- الكويت: جامعة الكويت، ١٩٨٥.

٣٠.عاصم داود الخطاب . " المكتبات المتجولة : أهدافها وطريقة العمل فيها " في : وقائع وبحوث المؤتمر المكتبي الرابع .- السليمانية: جامعة السليمانية، ١٩٨٠. - ص١٠٤ - ١١٤.

٣١.عبد الله أنيس الطباع . علم المكتبات : الإدارة والتنظيم . - بيروت دار الكتاب، ١٩٧٢.

٣٢.عبد الحافظ محمد سلامة . خدمات المعلومات وتنمية المقتنيات المكتبية.- عمان : دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع، ١٩٩٧.

٣٣.عبد السلام أبو قحف. العلاقات العامة. -بيروت: الدار الجامعية، ١٩٩٣.

٣٤. عبد العزيز مصطفى أبو نبعة. نحو بناء نمـــوذج متكـــامل لنظام التسويق الحديث .- عمـــان : جامعــة الإســراء، ١٩٩٥.

٣٥. عبد المجيد بوعزة. " استغلال علوم التســـويق مـــن قبـــل المكتبات العامة " المجلة العربيـــة للعلـــوم مـــج٢١، ع١ (١٩٩٠). -ص١٦-٢٤.

٣٦. علي إبراهيم النملة. " الخدمة المكتبية للمعاقين فـــي الـــدول الصناعية". مجلة المكتبات والمعلومات العربيـــة س٦،ع٢ (إبريل ١٩٨٦). - ص٥٥-٦٣.

٣٧. على الحديدي . في أدب الأطفال . - ط٢. -القاهرة : مكتبة الانجلو المصرية، ١٩٩٣.

٣٨. على حسين على (وآخـــرون) الإدارة الحديثـــة لمنظمـــات الأعمال. - عمان : دار الحامد، ١٩٩٣.

٣٩. عمر أحمد همشري. المرجع في علم المكتبات والمعلومات / عمر همشري، ربحي عليان. _ عمـــان : دار الشـــروق، ١٩٩٧.

٤٠. فارجو، لوسيل ف . المكتبة المدرسية / لوسيل ف . فارجو، ترجمة محمد العزاوي. - القاهرة: دار المعرفة، ١٩٧٠.

٤١. فؤاد فرسوني.المكتبة النقطية. مكتبـــة الإدارة مـــج١٢، ع٢ (يناير / فبراير ١٩٨٥) .- ص ٣٩-٦٥.

٤٢. ماسون، أندرية. المكتبات العامة / اندرية ماسون، بولا سلفان، ترجمة نجيب نعيم الحجار . – بيروت: منشورات عويدات، ١٩٨٣.

٤٣. مجبل لازم المالكي " مكتبات المستشفيات :أهميتها، أهدافها، وخدماتها." / مجبل لازم المالكي، محمد عودة عليوي . رسالة المكتبة مج ٢٧، ع٣ (أيلول ١٩٩٢) . ص٢١-٣٤.

٤٤. مجبل لازم المالكي " الخدمات الاستشارية في المكتبات ومراكز المعلومات " رسالة المكتبة مج ٣١، ع١ (آذار ١٩٩٦). ص٢٧-٤٥.

٤٥. محمد حسين السيد جاسم. "لمحات عن مكتبات الإدارة المحلية لمحافظة بغداد" في : وقائع وبحوث المؤتمر المكتبي الرابع لجمعية المكتبات العراقية.- السليمانية: جامعة السليمانية، ١٩٨٠. ص ١٢٣-١٤١.

٤٦. محمد عبد الله القواسمة. " المكتبة المتنقلة " رسالة المكتبة مج ٣٠، ع٣ (أيلول ١٩٩٥). – ص٢٨-٣٦.

٤٧. محمد عودة عليوي . " العناصر الأساسية لنجاح الخدمة المكتبية في المكتبات العامة"/ محمد عودة عليوي، مجبل لازم المالكي.- رسالة المكتبة مج ٢٧،ع١ (آذار ١٩٩٢). – ص ٤٦-٦٦.

٤٨.– محمد فتحي عبد الهادي . المصادر المرجعية المتخصصة / محمد فتحي عبد الهادي، نعما سيد أحمد مصطفي ، أسامة السيد محمود . – القاهرة: المكتبة الأكاديمية، ١٩٩١.

٤٩.محمد فتحي عبد الهادي. المكتبات والمعلومات العربية بين الواقع والمستقبل.– القاهرة: مكتبة الدار العربية للكتاب، ١٩٩٨.

٥٠.محمد ماهر حمادة. المكتبات في الإسلام: نشأتها وتطورها ومصائرها. – ط٣. –بيروت: مؤسسة الرسالة، ١٩٨١.

٥١.محمد محمد الهادي. الإدارة العلمية للمكتبات ومراكز التوثيق والمعلومات. – الرياض: دار المريخ، ١٩٨٢.

٥٢.محمد محمد الهادي تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها. – بيروت: دار الشروق، ١٤٠٩هـ.

٥٣.محمود أحمد أتيم. " التركيبة الأردنية الموحدة " رسالة المكتبة مج٢٧، ع٤ (كانون الأول١٩٩٢).

٥٤.مفتاح محمد دياب . "مقدمة في أدب الأطفال ' المجلة المغربية للتوثيق ع١ (أكتوبر ١٩٨٣) . – ص٤٩–٥٧.

٥٥.منى محمد علي الشيخ إبراهيم .الخدمة المكتبية للمعوقين في القطر العراقي (دراسة ميدانية) .– بغداد : مطبعة التعليم العالي، ١٩٨٩

٥٦.منى محمد علي الشيخ إبراهيم. مكتبة الطفل : خصائصها، تنظيمها، مؤهلات العاملين فيها.- بغداد : مطبعة شفيق،١٩٧٩.

٥٧.ناريمان إسماعيل متولي . "تطور خدمات المعلومات وضعاف البصر، مع دراسة حالة عن مصر. " عالم الكتب مج١٧، ع٣ (مايو- يونيو ١٩٩٦). - ص٢٢٠-٢٤٠.

٥٨.نجيب الشربجي . "حزمة برمجيات CDS/ISIS ما هي؟ " رسالة المكتبية مج ٢٥، ع٢-٣ (حزيران - أيلول ١٩٩٠).

٥٩.نزار محمد علي قاسم . المراجع العربية العامة . - بغداد : الجامعة المستنصرية، ١٩٧٨.

٦٠. هانئة جار الله صوفان. " الخدمة المرجعية وقسم المراجع ومكتباتنا" رسالة المكتبة مج١٧، ع١ (آذار ١٩٨٢). - ص٢٦-٣٤.

٦١. هشام عبد الله عباس . " تسويق خدمات المكتبات العامة " عالم الكتب مج ١٣،ع٦ (الجماديان ١٤١٣هـ) .- ٥٩٦-٦٠٦

٦٢. هيفاء شرايحة. أدب الأطفال ومكتباتهم. - عمان: المطبعة الوطنية ، ١٩٧٨.

٦٣. يوسف أيوب . " أخصائي المراجع في المكتبة الجامعية ودوره في تقديم الخدمة المرجعية الفعالة" في: المؤتمر الرابع للمكتبيين الأردنيين ١٣-١٤/٨/١٩٩٧. – عمان: جمعية المكتبات الأردنية، ١٩٩٧.

٦٤. يونس عزيز . التقنية وإدارة المعلومات. – بنغازي: جامعة قاريونس، ١٩٩٤.

65. Ash, lee. : "Consulting in Collection Development" Library Trends Vol. 28 No.3 (1980).

66. Berry, John.N. Directory of Library Consultants. - New York: Bowker Company, 1969.

67. Black, Sam.practical public Relations 4th ed. New Delhi: Anmol publication, 1996.

68. Burns, L. and P.L. Reese." The Talking Library." Catholoic Library World vol. 52. No. 4(1980) PP: 164-166.

69. Byam, Milton, S. " Consulting in Staff Development." Library Trends Vol. 28.No.3 (1980).

70. Child's, James Bennett. "Reference Books" in: Encyclopedia of Library and Information Science. - New York: Marcel Dekker, 1978. Vol. 25, PP: 136-210.

71. Comittee on definitions, marketing definition.- Chicago: American Association, 1960.

72. Dalton, Phyllis 1. " Prison Library Service from an International view point. IFLA Journal. Vol. 14. No.2. (1988) PP: 155-161.

73. Degruyter, Lisa. The History and Development of Rural Libraries." Library Trends Vol.-28 No. 3 (1980) PP: 513-523.

74. Dougherty, Richard M. " The Role of Management Consultants in the 1980s". Library Trends Vol.28. No 3 (1980).

75. Downs Robert B. "Consulting for Large Geographical Libraries." Library Trends Vol. 28 No.3 (1980).

76. Dragon, Andrea. "Marketing the Library". Wilson Library Bulletin vol. 153 No.7 (1979) PP: 498-502.

77. Galvin, Tomas J. " Reference Services and Libraries." In: Encyclopedia of Library and information science. - NewYourk: Marcel Dekker, 1978. - Wol. 25, PP: 210-226.

78. Grogan, Denis. Practical Reference works. 2nd ed.- London: Library Association publishing 1991.

79. Harrod, L.M. Library Work with Children. - London: Andre deutsche, 1969.

80. Hayes, Robert M." Consulting in Computer Applications to Libraries. " Library Trends vol. 28, No. 3 (1980).

81. Iroka. " A hospital Libraries in patients Education." International Library Review Vol.-20 (1988).

82. Lyengar, Sreenidhi. Organization, Staffing, and Administration of public Libraries. - New Delhi: Anmoal publications PVT. LTD., 1996.

83. Jolliff, Harold. Library Extension Activities. - 2nd ed. London: LA, 1968.

84. Joy, Lowis M. Libraries for Handicapped.- London: LA, 1969.

85. Kent, Alen. Encyclopedia of Library and Information Science, New York: Marcel Dekker, 1974. Vol. 2.

86. Kumar, Krisham. Library Administration and Management.- New Delhi: Vikas publishing House 1994.

87. Long, Harriet.G.Public Library Service to Children. Metuchen N.J : The Scarecro press, 1969.

88. Markuson, Barbara E. " Consulting in the Library Network Environment." Library Trends Vol. 28.No.3 (1980) .

89. Mason, Ellsworth. " Consulting on A cadmic Library Building". Library Trends Vol. 28. No .3 (1980).

90. Notte, L.W. Fundamentals of public Relations.- New York : Pergamon. Press, 1974.

91. Penland, Patrick R. " Counselor Librarian ship" in: Encyclopedia of Library and Information Science. New York: Marcel Dekker, Inc 1968. Vol.6.

92. Sikorsky, N.M. (et al.). " Russia- USSR. Book printing and Liberians." In: Encyclopedia of Library and information science. New York: Marcel Dekker, 1974. Vol. 26, PP: 180-245.

93. Stenstrom, Partvica F. " Current Awareness in Librarianship". Library Trends vol. 36. No.4 (spring 1988 .- pp: 725-726.

94. Stinson, E. Ray." Standard for Health Sciences Libraries". Library Trends vol. 31 (1982).

95. Topping Russ and Carol Hole. " How to Buy A Book Mobile" Wilson Library Bulletin . Vol. 66, No.9. (1991)PP 41-42.

96. Wender, Ruth W. " Talkback Telephone Network: Techniques of providing Library Continuing Education/" Special Libraries Vol. 74 (1983).

ISBN 9957-400-16-9 (ردمك)

مؤسسة الورّاق للنشر والتوزيع

عمان - شارع الجامعة الاردنية - عمارة العساف

عمان - مجمع الفحيص التجاري - وسط البلد

ص ب ١٥٢٧ عمان ١١٩٥٣ - الاردن

تليفاكس. ٥٣٣٧٧٩٨ (٦-٠٠٩٦٢)